

INTÉRIMAIRES

Enquête CSC



Lise Szekér, Sem Vandekerckhove et Guy Van Gyes

KU LEUVEN

HIVA

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING

Intérimaires

Enquête CSC

Lise Szekér, Sem Vandekerckhove & Guy Van Gyes

Directeur de project: Guy Van Gyes

Etude réalisée à la demande de CSC-ACV



Publié par

KU Leuven

HIVA – INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TRAVAIL ET LA SOCIÉTÉ

Parkstraat 47 boîte 5300, 3000 LOUVAIN, Belgique

hiva@kuleuven.be

www.hiva.be

© 2014HIVA-KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

Table de contenu

	Table de contenu	4
	Introduction	5
PARTIE 1	SONDAGE DES INTÉRIMAIRES	7
	1. Sondage – protocole d'étude	8
PARTIE 2	PROFIL DES INTÉRIMAIRES ET DES ENTREPRISES	13
	2. Profil de l'intérimaire	14
	3. Facteurs motivant le travail intérimaire	22
	4. Profil des entreprises	26
PARTIE 3	QUALITÉ DE LA DERNIÈRE MISSION D'INTÉRIM	29
	5. Forme de contrat	30
	6. Santé et sécurité	37
	7. Temps de travail	45
	8. Position sur le marché de l'emploi et perspectives d'avenir	53
	9. Rémunération	63
	10. Satisfaction par rapport à la mission d'intérim	68
PARTIE 4	AGENCES D'INTÉRIM	77
	11. Les agences d'intérim et leurs pratiques	78
	12. Satisfaction par rapport aux agences d'intérim	82
PARTIE 5	CONCLUSIONS	88
	Bibliographie	93

Ce rapport présente les principaux résultats d'une étude sur les conditions d'emploi et les conditions de travail des intérimaires. Cette étude a été menée par HIVA-KU Leuven à la demande de la CSC. À cette fin, une enquête en ligne a été réalisée auprès d'un groupe représentatif de membres de la CSC ayant travaillé au moins 3 mois comme intérimaires en 2013.

L'objectif de cette étude était d'identifier les conditions de travail de ces intérimaires. Elle portait sur des aspects tels que le temps de travail, les contrats, la rémunération, la sécurité et la santé au travail, la satisfaction, etc. De plus, il a été procédé à une brève évaluation des agences d'intérim et de leur fonctionnement.

Le rapport s'articule autour des principaux thèmes de l'étude.

PARTIE 1: Sondage des intérimaires

Le chapitre 1 traite du protocole et du déroulement de l'étude. On y examine le taux de réponse et la représentativité de l'échantillon, le déroulement de l'enquête et la nécessaire pondération statistique des résultats.

PARTIE 2: Profil des intérimaires et des entreprises

Le chapitre 2 dresse le profil de l'intérimaire. Quelles sont les spécificités des intérimaires ? Quelle est leur situation professionnelle ? À combien d'agences d'intérim s'adressent-ils et quelles sont-elles ? Quels sont les métiers exercés par les intérimaires ?

Les principaux facteurs motivant le travail intérimaire et les catégories d'intérimaires que l'on peut distinguer sont abordés dans le chapitre 3.

Ensuite, le chapitre 4 présente le profil des entreprises qui engagent des travailleurs intérimaires. Quels sont les secteurs qui emploient régulièrement de la main-d'œuvre intérimaire ? Quelles sont les particularités des entreprises qui embauchent des intérimaires ?

PARTIE 3: Qualité de la dernière mission d'intérim

Le chapitre 5 est consacré aux contrats de ces intérimaires. S'agit-il principalement de contrats journaliers, hebdomadaires ou mensuels ? À quel moment les intérimaires reçoivent-ils ces contrats ?

Dans le chapitre 6, nous nous intéressons aux mesures visant à préserver la sécurité et la santé des intérimaires. Nous verrons dans quelle mesure elles respectent les dispositions de l'arrêté royal du 15 décembre 2010 relatif au bien-être au travail des intérimaires.

Le chapitre 7 traite du temps de travail, par exemple les heures de travail, les heures supplémentaires et les horaires.

Dans le chapitre 8, nous nous penchons sur les perspectives d'avenir des intérimaires et sur leur position sur le marché de l'emploi. Leur propose-t-on un contrat définitif ? Ont-ils la possibilité de suivre des formations ?

Le chapitre 9 s'intéresse au salaire et aux avantages extralégaux dont bénéficient les intérimaires par rapport aux travailleurs permanents.

Ensuite, le chapitre 10 étudie la satisfaction des intérimaires par rapport à différents aspects de leur mission d'intérim.

PARTIE 4: Agences d'intérim

Le chapitre 11 présente les agences d'intérim et leur fonctionnement. Les agences d'intérim proposent-elles de fausses offres d'emploi ou non ? Refusent-elles parfois des candidats intérimaires ?

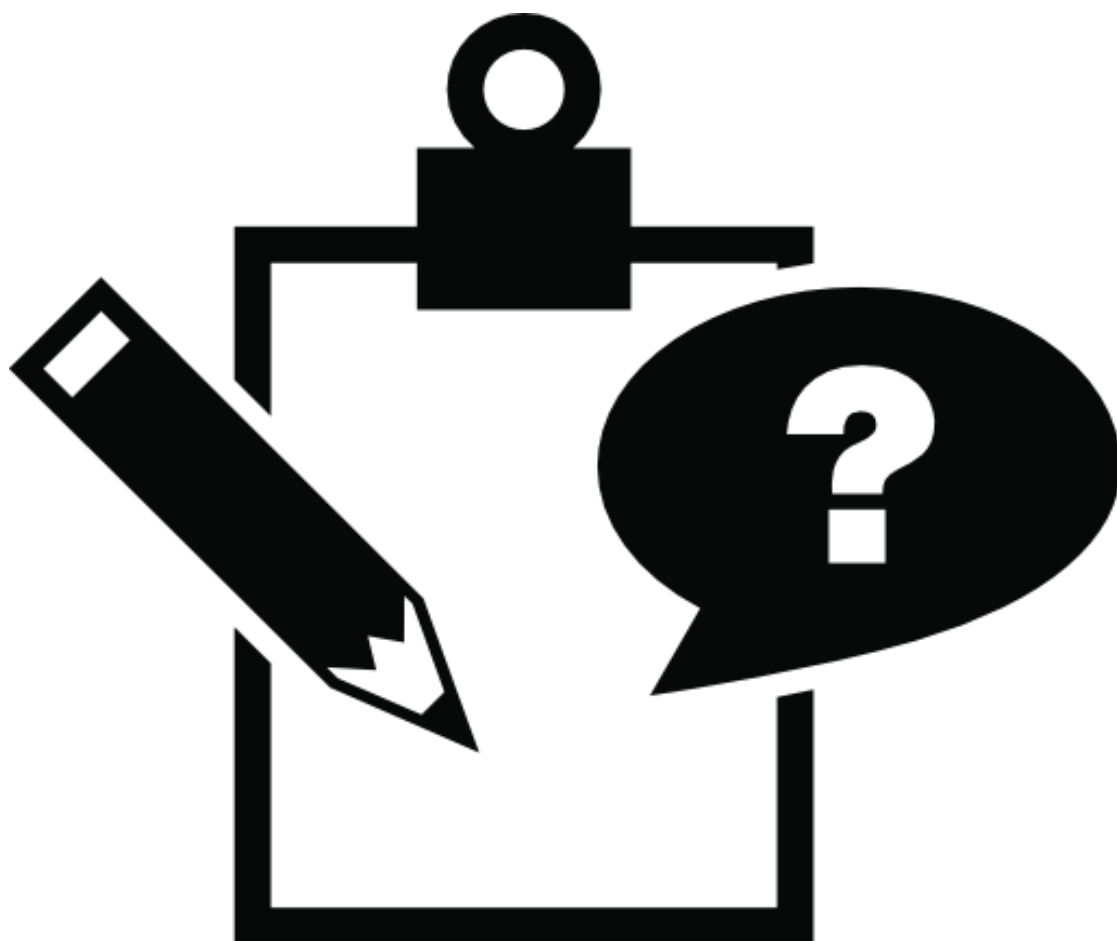
Le chapitre 12 traite de la satisfaction des intérimaires par rapport à ces agences d'intérim. Quels sont les facteurs les plus déterminants pour la satisfaction ?

PARTIE 5: Conclusions

Cette partie résume les conclusions générales sur les intérimaires, le travail intérimaire et les agences d'intérim.



PARTIE 1 SONDAGE DES INTÉRIMAIRES



CHAPITRE 1 PROTOCOLE DE L'ÉTUDE

Sondage – protocole de l'étude

Méthode

- Mailing : lettre de présentation contenant un hyperlien vers un formulaire d'enquête en ligne (via LimeSurvey)
- Token : suivi des personnes ayant rempli ou non le questionnaire
- Questionnaire envoyé le 9 mai 2014
- Envoi de 3 rappels : le 15 mai, le 27 mai et le 2 juin 2014
- Disponibilité du service d'assistance pour répondre aux questions par e-mail ou par téléphone
- Concours : tirage au sort parmi les participants au sondage permettant de remporter 5 bons Bongo

Questionnaire

- Variantes néerlandaise et française
- Deux versions :
 - Travaille actuellement comme intérimaire ? (« mission d'intérim actuelle »)
 - A travaillé comme intérimaire en 2013 ? (« dernière mission d'intérim »)
- Combinaison de questions à choix multiples et de quelques questions ouvertes (qui ont été encodées ultérieurement)

Population

- Affiliés CSC 2013 :
 - Ayant travaillé au moins 3 mois comme intérimaire en 2013
 - Ayant perçu de la CSC une prime de fin d'année
- Provenant de 7 centrales
 - LBC-NVK
 - Alimentation et Services
 - Metea
 - CNE
 - BIE
 - CSC Transcom
 - CSC Services publics

Analyse des données

Nous allons commencer par présenter les tendances et constatations générales à propos du travail intérimaire, de la main-d'œuvre intérimaire et des agences d'intérim.

Par ailleurs, nous allons nuancer ces données générales et mettre en exergue les différences qui existent entre certains groupes d'intérimaires (sexe, âge, niveau d'études), entre les professions et les secteurs, la taille de l'entreprise et le nombre d'intérimaires qu'une entreprise engage.

Échantillon

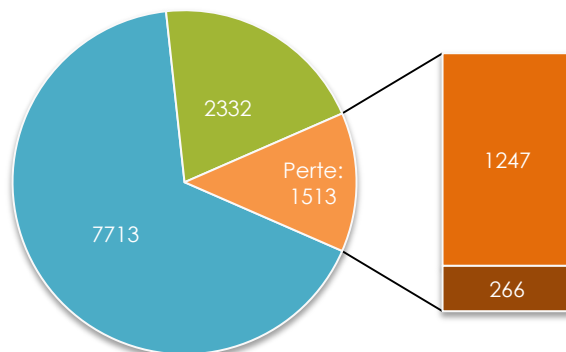
Échantillon brut: 11 585 personnes

- 11 545 personnes : tous les affiliés qui ont travaillé au moins 3 mois comme intérimaires entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 juin 2013, qui ont perçu de la CSC une prime de fin d'année et dont l'adresse e-mail était connue.
- 13 personnes : participation via un lien public sur le site web de l'ACV/CSC

Perte: 1513 personnes

- 1247 personnes n'ont pas pu être contactées, car leur adresse e-mail n'existait plus.
- 266 personnes ont indiqué ne pas appartenir au groupe cible de l'enquête.

Échantillon brut (#)



- non-réponse
- participation
- adresse email non existante
- pas dans le groupe visé

Échantillon net: 10 045 personnes

Réponses

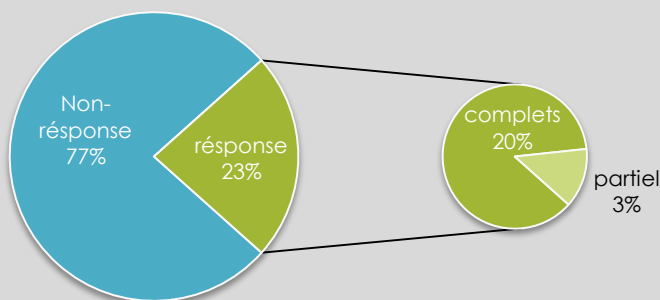
Participation : 2332 personnes

- 2022 personnes ont rempli l'entièreté du questionnaire
- 310 personnes ont rempli partiellement le questionnaire

Taux de réponse :

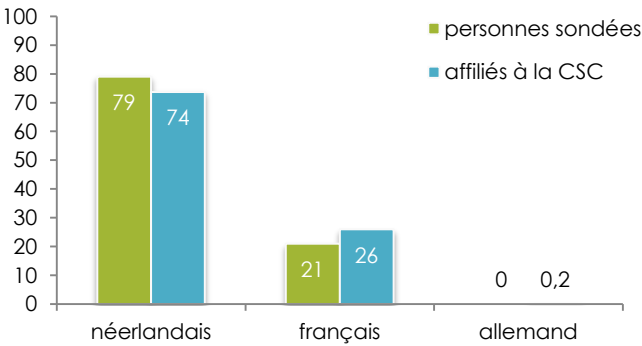
- 23,22 % : taux de réponse total
- 20,13 % : taux de réponse pour les questionnaires complets uniquement

Taux de réponse



Participation par région et par groupe linguistique

Participation par groupe linguistique (%)



Les participants à l'enquête sont majoritairement néerlandophones puisqu'ils représentent 79 % des personnes sondées. Ce taux correspond à la répartition des intérimaires affiliés à la CSC : 74 % des intérimaires sont néerlandophones, 26 % sont francophones.

Travail intérimaire par région (Federgon 2013)

Région	%
La Flandre	68.29%
La Wallonie	22.85%
Bruxelles	8.86%

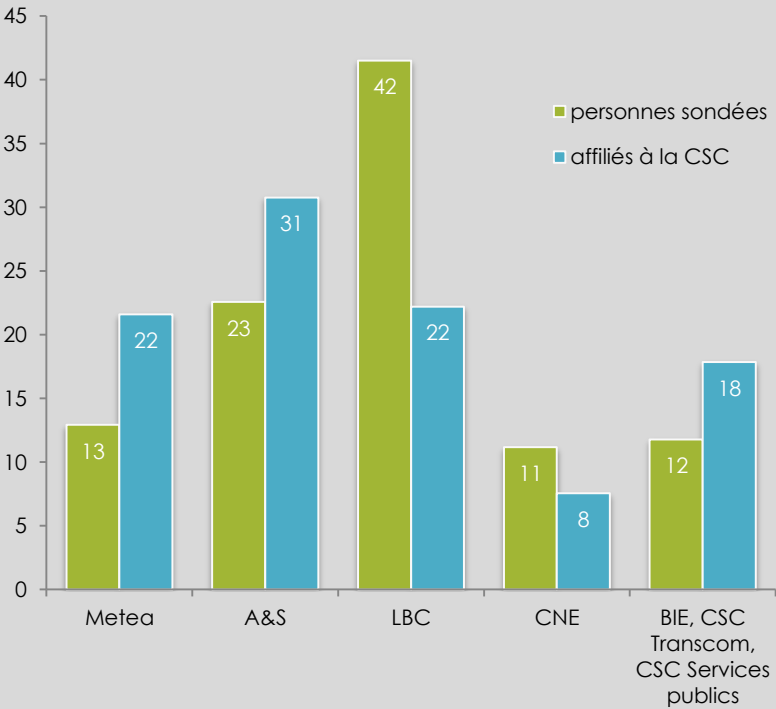
Federgon (2013) ne dispose pas de données relatives à la langue maternelle des intérimaires. Toutefois, la répartition du travail intérimaire par région montre clairement que l'intérim est beaucoup plus fréquent en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles. Ces chiffres sont donc tout à fait en accord avec le nombre plus important de néerlandophones affiliés à la CSC et ayant participé à cette enquête.

Participation par centrale

En ce qui concerne la participation à l'enquête, on note des différences substantielles entre les centrales lorsqu'on compare la proportion de chaque centrale dans l'échantillon. La LBC (40 % contre 22 %) et la CNE (11 % contre 8 %) ont enregistré un taux de réponse plus important. Concernant les autres centrales, le taux de réponse était plus limité proportionnellement à la représentation dans l'échantillon.

Des facteurs de pondération ont permis de corriger la surreprésentation ou la sous-représentation de certaines centrales dans l'enquête.

Participation par centrale (%)



Pondération

Lors de la pondération du nombre de personnes interrogées, on veille à ce que le sondage soit représentatif de la population d'intérimaires CSC étant donné que l'échantillon provient de cette population. Par ailleurs, on constate de nettes différences entre la population d'intérimaires CSC et l'ensemble de la population d'intérimaires en Belgique en termes d'âge (voir ci-dessous). Cette enquête ne reprend que les intérimaires ayant travaillé au moins 3 mois comme intérimaire au cours de l'année précédente. De ce fait, le groupe des étudiants, généralement plus jeunes, qui font appel à l'intérim pour leur job d'étudiant n'est pas repris dans notre enquête. Après pondération, ce sondage est donc représentatif des intérimaires affiliés à la CSC ayant travaillé au moins 3 mois comme intérimaires au cours de l'année précédente.

Le facteur de pondération a été défini sur la base du croisement entre :

- le groupe d'âge (moins de 25 ans, 25-44 ans, 45 ans et plus) ;
- le sexe (homme ou femme) ;
- la centrale (Metea, Alimentation et Services, LBC, CNE ou les autres centrales).

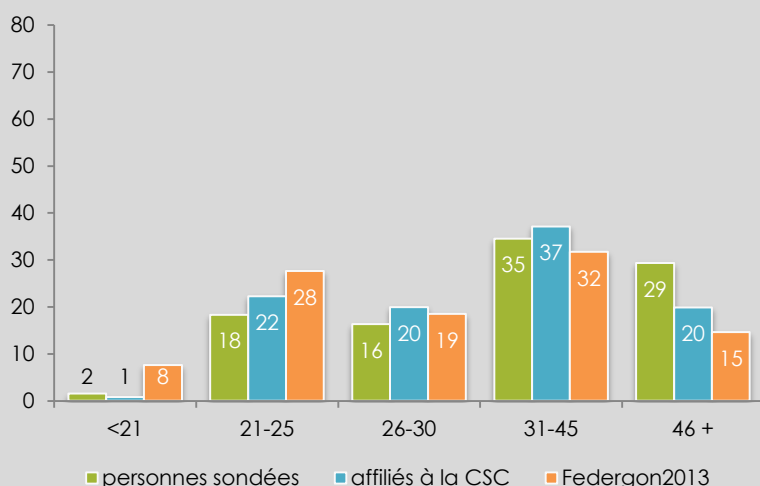
Le facteur de pondération oscille entre 0,4 et 2,87.

La population des intérimaires CSC et des intérimaires belges (Federgon 2013)

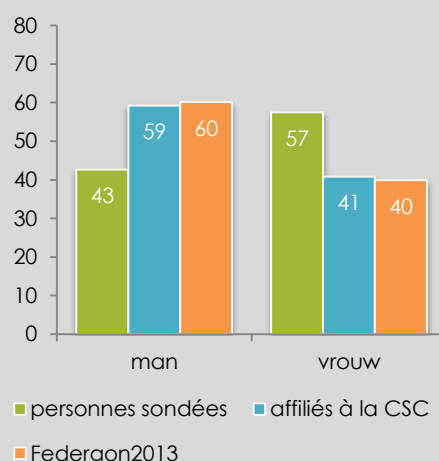
Le ratio entre les intérimaires masculins et féminins dans le groupe des intérimaires CSC correspond dans une large mesure au ratio entre les hommes et les femmes dans la population des intérimaires belges. Environ 60 % des intérimaires sont des hommes, 40 % sont des femmes. Avant pondération, les intérimaires masculins étaient sous-représentés dans l'enquête.

Lorsque l'on compare la population des intérimaires CSC et des intérimaires belges, on constate des différences substantielles en termes d'âge. Les tranches d'âge plus élevée (plus de 30 ans) sont clairement surreprésentées au sein de la population CSC et encore plus fortement dans le sondage. D'autre part, la population belge compte davantage de jeunes intérimaires (moins de 25 ans). La taille plus importante de ce groupe peut s'expliquer en partie par le fait que ces données reprennent également les étudiants jobistes, ce qui n'est pas le cas dans la population CSC.

Participation par âge (%)

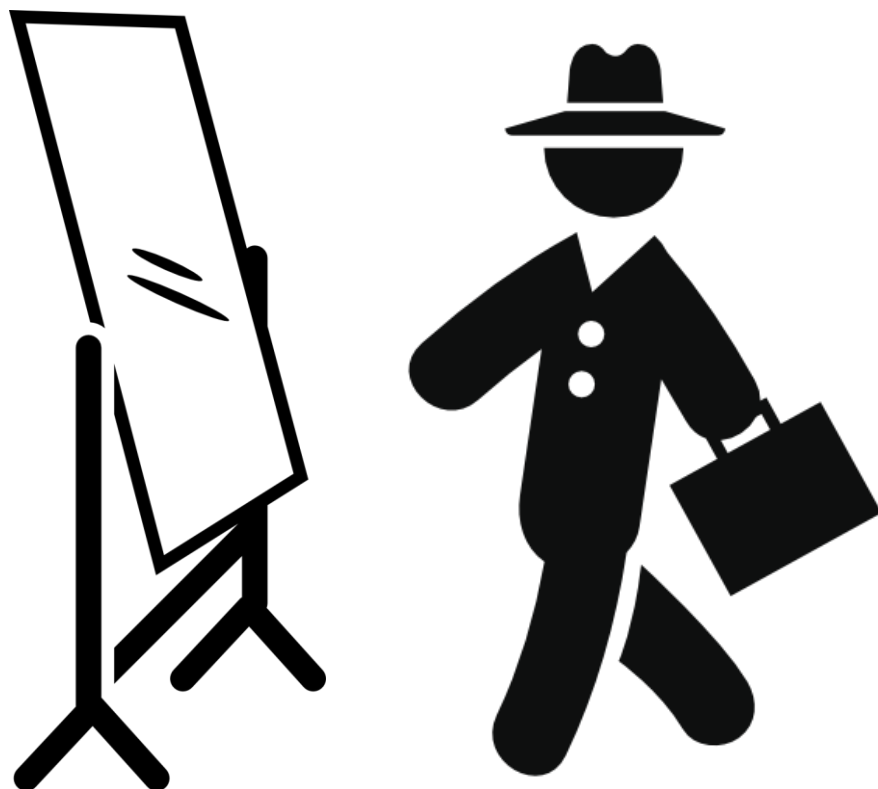


Participation par sexe (%)





PARTIE 2 PROFIL DES INTÉRIMAIRES ET DES ENTREPRISES

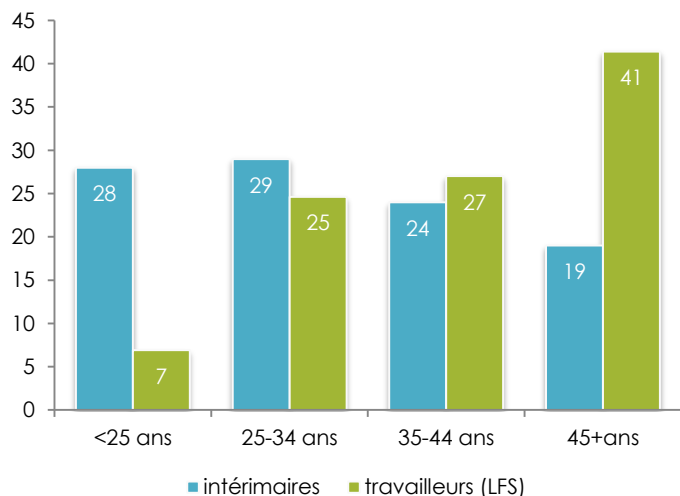


CHAPITRE 2

PROFIL DE L'INTÉRIMAIRE

Qui est l'intérimaire?

Âge des intérimaires par rapport à l'âge de tous les travailleurs (%)



Âge

Les travailleurs plus âgés (plus de 45 ans) travaillent moins souvent (19%) en intérim que les travailleurs plus jeunes (28-29%).

En comparaison avec la totalité des salariés belges (sur base des données de la Labour Force Survey de 2013 (LFS)), les travailleurs intérimaires sont nettement plus jeunes: 28% des intérimaires a moins de 25 ans, tandis que seulement 7% de la population salariée belge a moins de 25 ans.

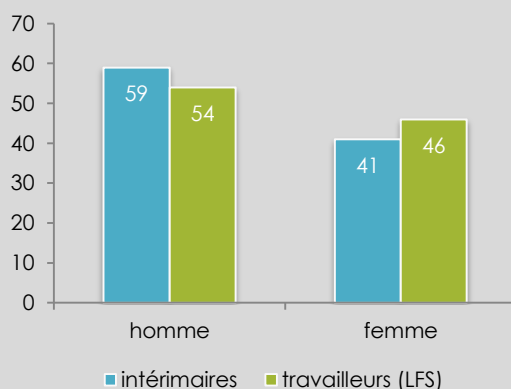
La proportion de travailleurs plus âgés est également nettement moins élevée chez les intérimaires (19%) que chez les travailleurs belges en général (41%).

Sexe

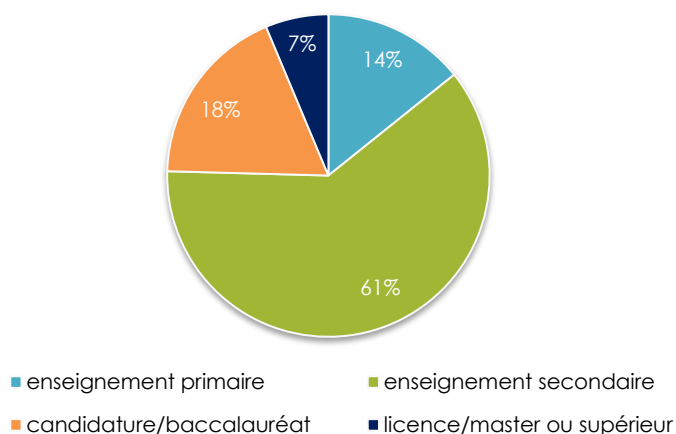
Les hommes sont plus nombreux (59%) que les femmes à travailler en intérim.

Les différences avec tous les travailleurs belges (LFS 2013) sont minimales. La proportion d'hommes est légèrement plus élevée dans le travail intérimaire (59% d'hommes) en comparaison avec le reste de la population salariale (54% d'hommes).

Sexe des intérimaires par rapport à le sexe de tous les travailleurs (%)



Niveau d'études (%)



Niveau d'études

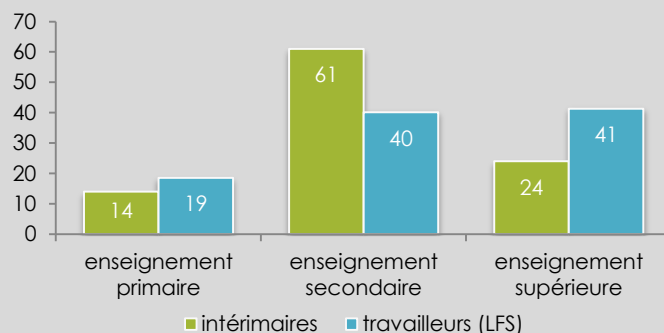
75 % des intérimaires possèdent un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire. Parmi ceux-ci, 14% ont un diplôme de l'enseignement primaire et 61%, un diplôme de l'enseignement secondaire.

En outre, 18% des travailleurs intérimaires possèdent un diplôme de bachelier et 6% seulement, un diplôme universitaire (master ou doctorat).

Qui est l'intérimaire?

Lorsqu'on compare les intérimaires de cette étude avec la population salariale belge, (LFS 2013), il en ressort que les intérimaires sont moins souvent (24%) en possession d'un diplôme de l'enseignement supérieure (bachelier, master, doctorat). La grande majorité des intérimaires (61%) a un diplôme de l'enseignement secondaire, tandis que c'est le cas pour 40% de la population salariale belge.

Niveau d'études des intérimaires par rapport de tous les travailleurs (%)



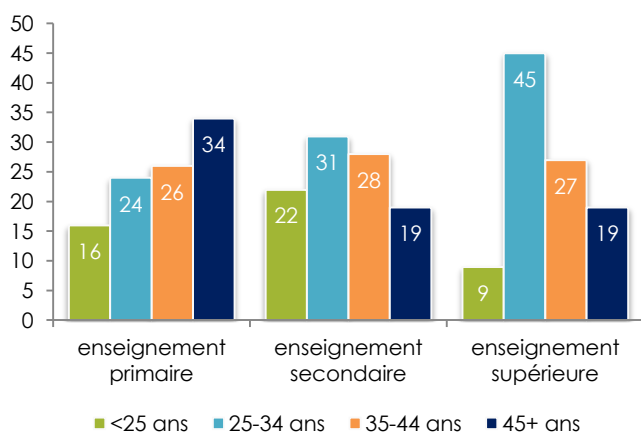
Âge et niveau d'études

L'âge des travailleurs temporaires varie selon leur diplôme le plus élevé :

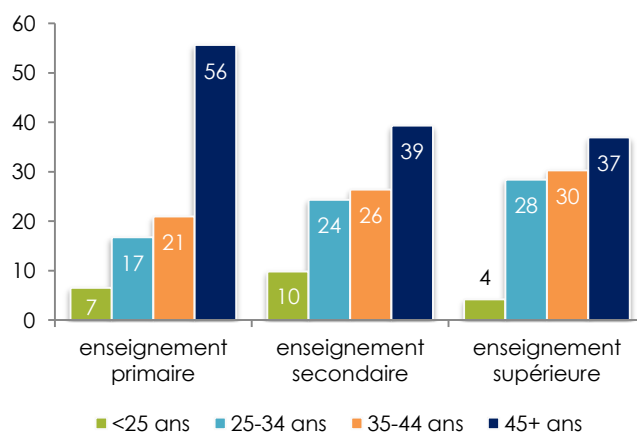
- Le travail intérimaire augmente avec l'âge uniquement chez les personnes dont le diplôme le plus élevé est un certificat de l'enseignement primaire. 34 % des intérimaires de ce groupe ont plus de 45 ans. Le groupe des 45 ans et plus titulaires d'un diplôme de l'enseignement inférieur est également important (56%) dans la population salariale belge (LFS 2013). Cela peut être en partie expliqué par le fait qu'avant 1983 l'école n'était obligatoire que jusqu'à 16 ans et que, proportionnellement, moins de gens continuaient leurs études (entièreté du cycle d'enseignement secondaire et enseignement supérieur).
- En ce qui concerne les autres groupes, dont le diplôme le plus élevé est un certificat de l'enseignement secondaire, un diplôme bachelier ou un diplôme universitaire, la tranche d'âge la plus présente en intérim est celle des 25-34 ans. Cela peut s'expliquer en partie par le fait que ces personnes sont encore aux études à ce moment-là et qu'elles ne sont donc pas présentes sur le marché du travail.

En comparaison avec la population salariale belge, le travail intérimaire semble être un phénomène lié à l'âge pour les intérimaires avec un diplôme de l'enseignement supérieur. Ils exercent principalement un travail intérimaire au début de leur carrière. C'est moins le cas pour les intérimaires avec un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire chez qui le travail intérimaire est effectué à tout âge.

Intérimaires (%)



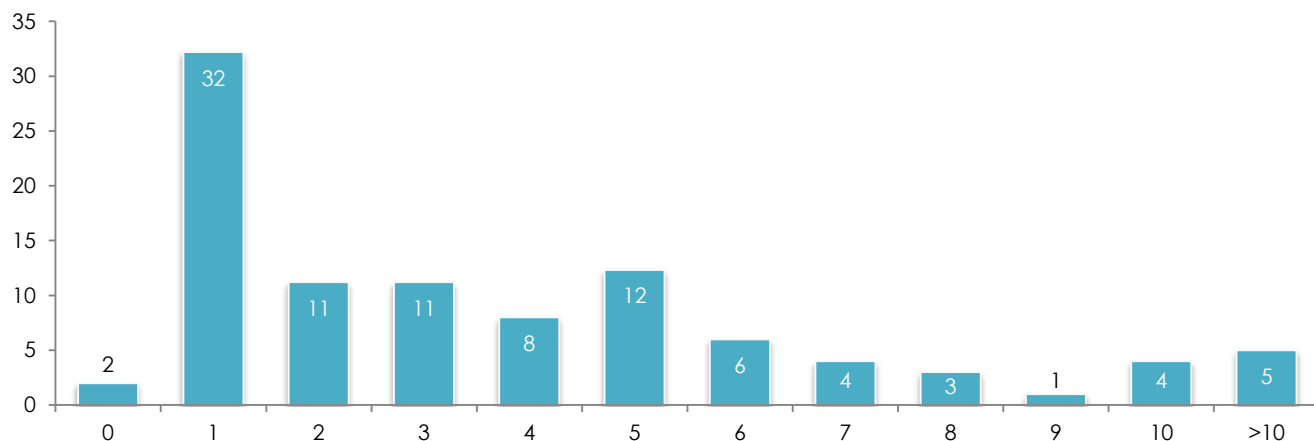
Travailleurs (LFS) (%)



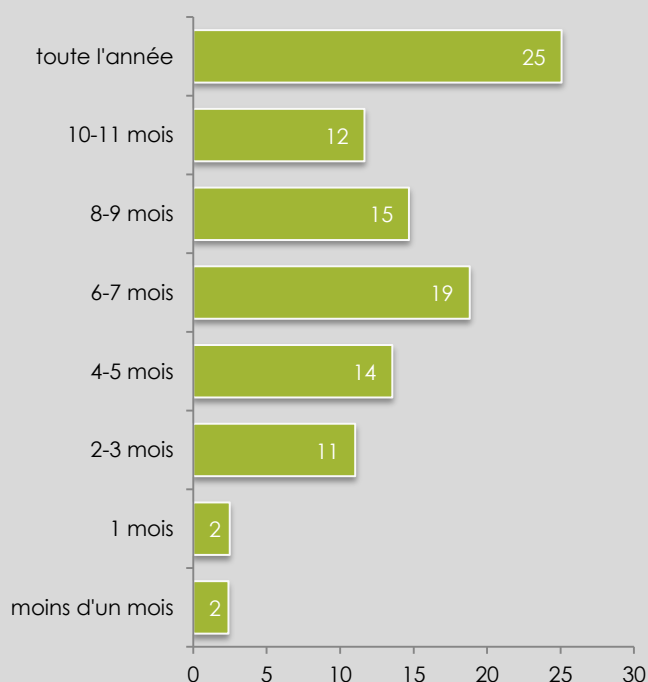
Est-ce-que les intérimaires s'inscrivent dans une ou plusieurs agences d'intérim?

- 32% des intérimaires sont inscrits dans une seule agence d'intérim
- 56% des intérimaires sont inscrits dans 3 agences ou moins.
- 23% sont inscrits dans plus de 5 agences d'intérim, dont 5 % dans plus de 10 agences, même.

Dans combien d'agences d'intérim êtes-vous inscrit?



Combien de mois avez-vous travaillé comme intérimaire en 2013?

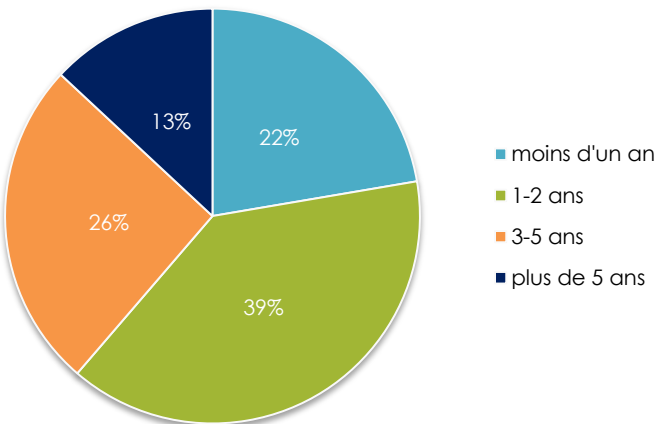


Le travail d'intérim en 2013

- En 2013, 25 % des personnes interrogées ont travaillé toute l'année comme intérimaires.
- Elles sont seulement 4 % à n'avoir travaillé qu'un mois maximum en intérim. Ce faible pourcentage s'explique partiellement par le fait que seuls ont été repris dans cette étude, des intérimaires ayant travaillé au moins 3 mois entre juillet 2012 et juin 2013.
- 70 % ont travaillé au moins 6 mois comme intérimaires en 2013.

Carrière comme intérimaire

Depuis combien de temps êtes-vous occupé comme intérimaire? (%)



Durée du travail intérimaire

22% des intérimaires indiquent travailler depuis moins d'un an comme intérimaire (toutes missions confondues).

13% indique être actif comme intérimaire depuis plus de 5 ans.

- Les intérimaires plus âgés indiquent être actif depuis plus longtemps comme intérimaires que les plus jeunes
- Les intérimaires avec un diplôme plus élevé, effectuent des missions intérimaires depuis moins longtemps.

La fréquence du travail d'intérim

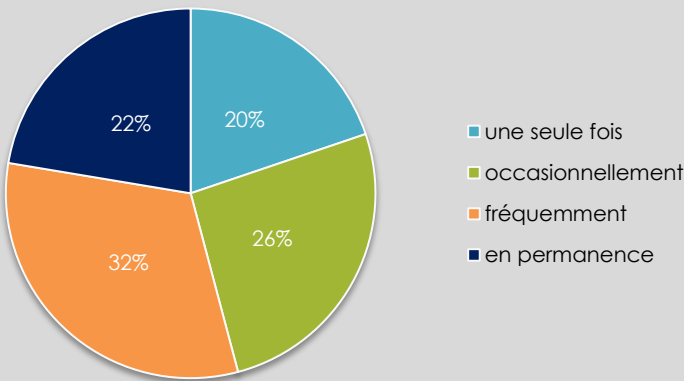
46% des intérimaires a travaillé quelques fois (20%) ou de temps en temps (26%) comme intérimaire durant sa carrière.

Pour 32% des intérimaires, le travail intérimaire a été récurrent tout au long de la carrière.

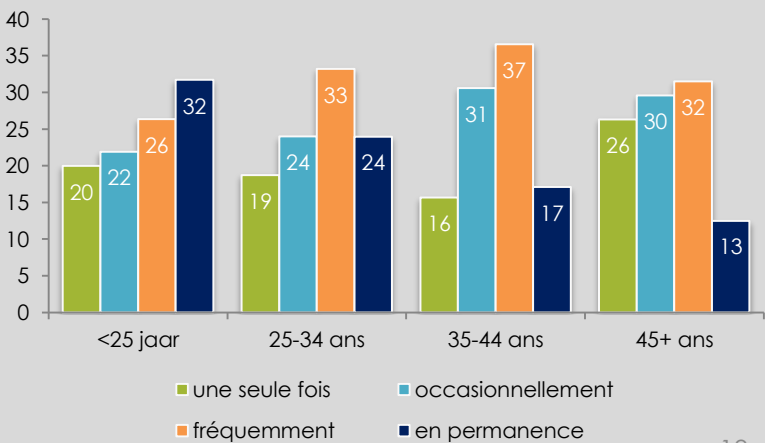
22% a travaillé comme intérimaire durant toute sa carrière.

- En cours de carrière, la fréquence du travail occasionnel ou récurrent en intérim augmente avec l'âge.
- 32% des jeunes (moins de 25 ans) ont travaillé exclusivement en intérim au cours de leur carrière. Chez les intérimaires de plus de 45 ans, ils sont encore 13%. Ces personnes ont plutôt travaillé comme intérimaires tout au long de leur carrière.

À quelle fréquence avez-vous travaillé comme intérimaire au cours de votre carrière? (%)

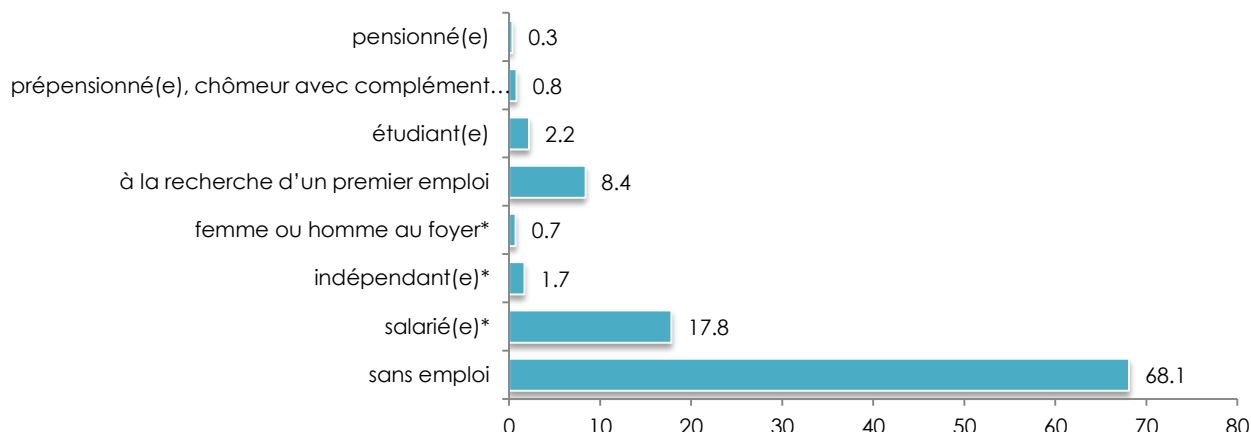


Fréquence du travail d'intérim par rapport d'âge (%)



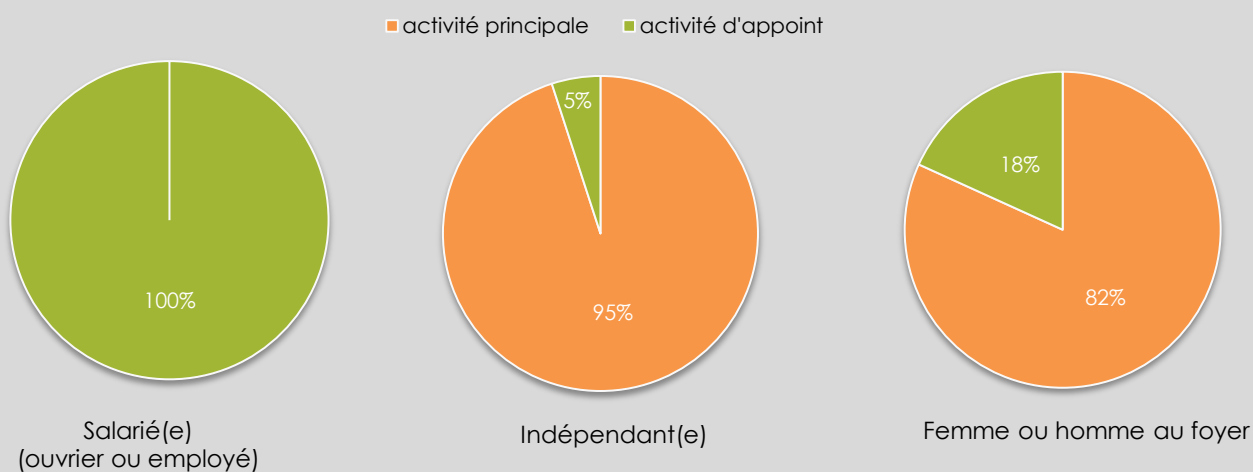
Situation professionnelle des intérimaires

Situation professionnelle au moment où vous avez commencé votre mission d'intérim actuelle? (%)



- La plupart (68%) étaient au chômage au moment où ils ont commencé leur mission d'intérim précédente ou actuelle. 8,4% étaient à la recherche d'un premier emploi.
- 1% étaient pensionnés ou prépensionnés.
- 17,8% ont déjà un autre emploi (fixe) comme ouvrier ou employé.

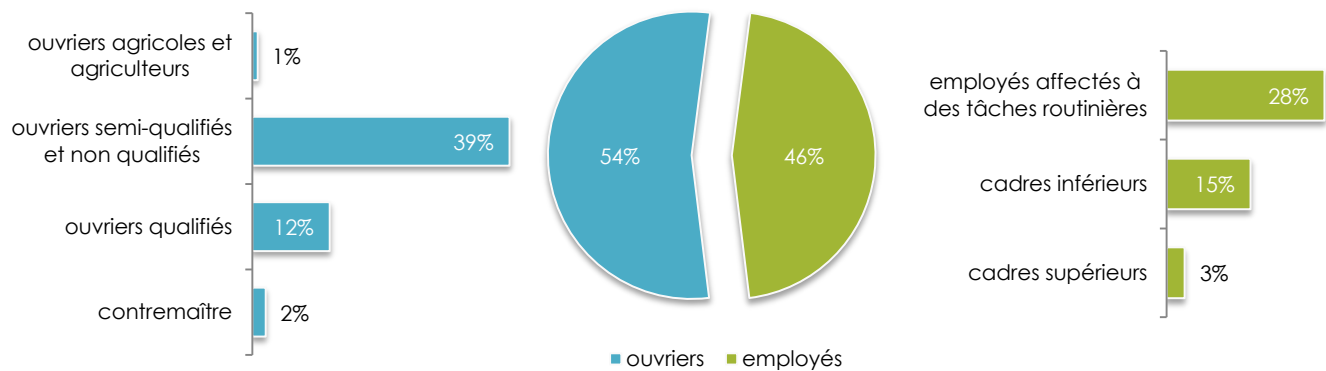
Votre travail en tant qu'intérimaire est-il votre activité principale ou une activité d'appoint?



- Pour ceux qui travaillent déjà ailleurs comme ouvriers ou employés, l'intérim constitue toujours (100%) une activité accessoire ou d'appoint.
- Chez les indépendants, le travail intérimaire représente l'activité principale dans 95% des cas et une activité d'appoint dans 5% des cas. Les activités d'appoint sont des emplois de vendeur, de professionnel en gestion d'entreprise et en administration, ou d'ouvrier non qualifié dans l'agriculture, la sylviculture et la pêche.
- Les femmes et les hommes au foyer considèrent plus généralement le travail intérimaire (18%) comme une activité d'appoint, mais il s'agit d'une activité principale pour la majorité (82%) d'entre eux. Les personnes pour qui l'intérim est une activité d'appoint travaillent principalement comme aide ménagère, technicien(ne) de surface ou prestataire de services à la personne.

Quel genre de travail effectuent-ils?

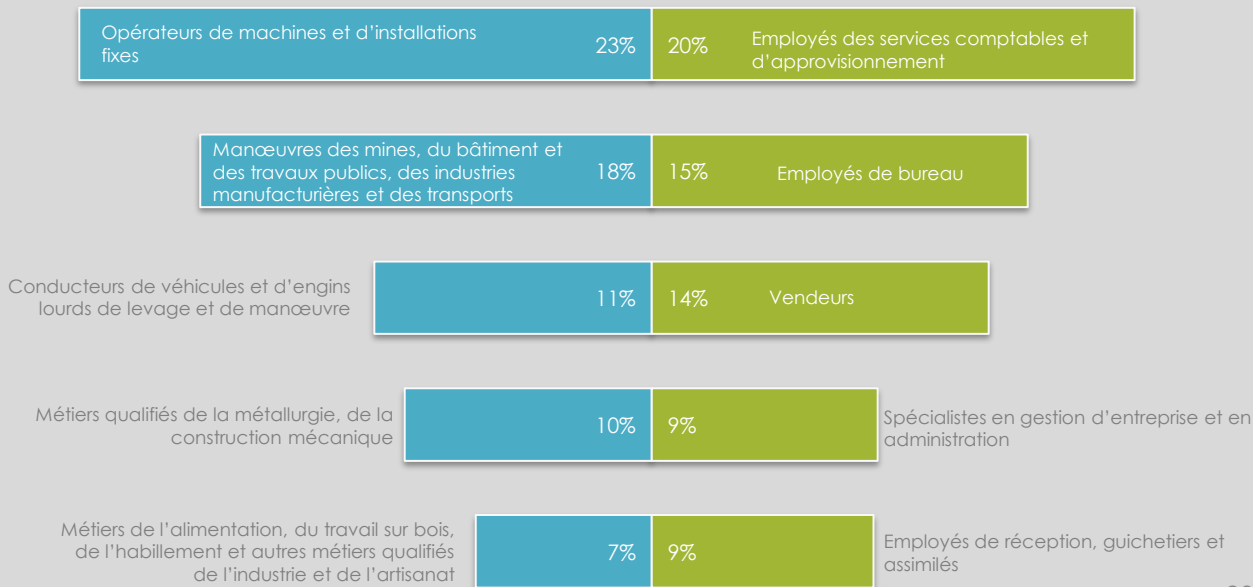
- 54% des intérimaires interrogés travaillent comme ouvriers, 46% comme employés. Ceci est plus ou moins en concordance avec les chiffres diffusés par Federgon (2014) Si les étudiants ne sont pas repris dans ces chiffres, 58 % des intérimaires travaillent comme ouvriers et 42 % comme employés en Belgique ,
- En comparaison avec l'ensemble des travailleurs belges (EFT 2013) il y a plus d'intérimaires qui travaillent comme ouvriers (54%) que de travailleurs ouvriers en général (30%) La proportion d'employés est de 46 % chez les intérimaires alors que 70% de la population des travailleurs belges ont des contrats d'employés
- Les agriculteurs et les ouvriers agricoles ne représentent qu'une toute petite partie (moins de 1%) des intérimaires. 39% des travailleurs intérimaires sont des ouvriers semi-qualifiés ou non qualifiés ; 28% sont des employés affectés à des tâches routinières.



23% des intérimaires travaillant comme ouvriers (n=1259) sont des conducteurs de machines et d'installations fixes. La deuxième fonction la plus courante (18%) chez les ouvriers est celle de manœuvre des mines, du bâtiment et des travaux publics, des industries manufacturières et des transports.

Parmi les intérimaires qui occupent une fonction d'employé (n=1073), 20% sont des employés des services comptables et d'approvisionnement. 15% des intérimaires travaillent comme employés de bureau et encore 15% comme vendeur.

Top 5 des fonctions intérimaires les plus courantes chez les ouvriers (bleu) d'une part et chez les employés (vert) d'autre part

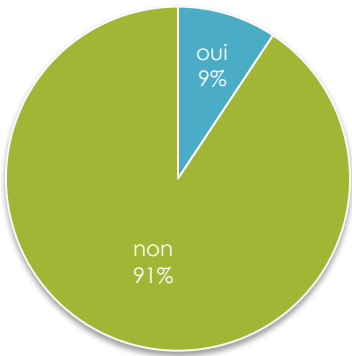


Fonctions à responsabilités?

Seulement une petite partie des intérimaires (9% ou 191 intérimaires) indique avoir travaillé avec d'autres personnes sous sa responsabilité.

- Les intérimaires masculins ont plus souvent exercé une fonction à responsabilités que les intérimaires féminins.
- Les intérimaires dans l'horeca exercent un peu plus souvent une fonction à responsabilités.
- Les intérimaires dans une fonction à responsabilités dans le domaine administratif ou commercial, les artistes, les spécialistes du domaine juridique, social ou culturel, les prestataires de soins personnalisés ou les électriciens ou techniciens en électronique indiquent plus souvent avoir d'autres personnes sous leur responsabilité.

D'autre personnes travaillent-elles sous votre responsabilité? (%)

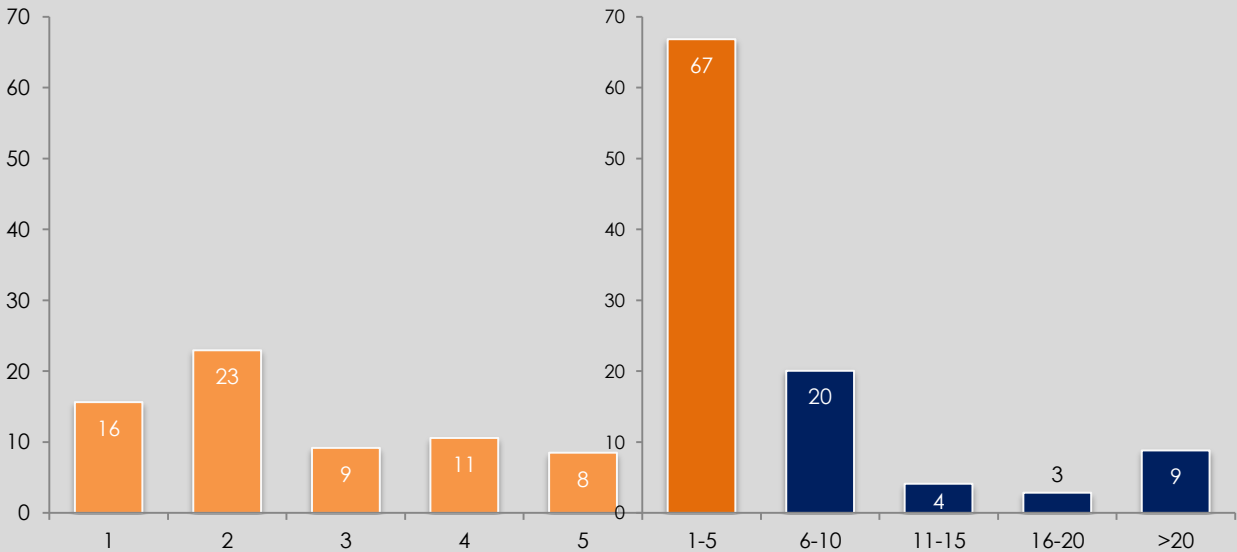


Combien de personnes travaillent sous votre responsabilité?

La grande majorité (67%) des intérimaires dans une fonction à responsabilité a 1 à 5 autres personnes sous sa responsabilité. 16% des intérimaires est responsable d'une autre personne, 23% de deux autres personnes.

9% des intérimaires indique avoir 20 personnes ou plus qui travaillent sous sa responsabilité.

Combien de personnes travaillent sous votre responsabilité? (%) (n=182)





CHAPITRE 3

FACTEURS MOTIVANT LE TRAVAIL INTÉRIMAIRE

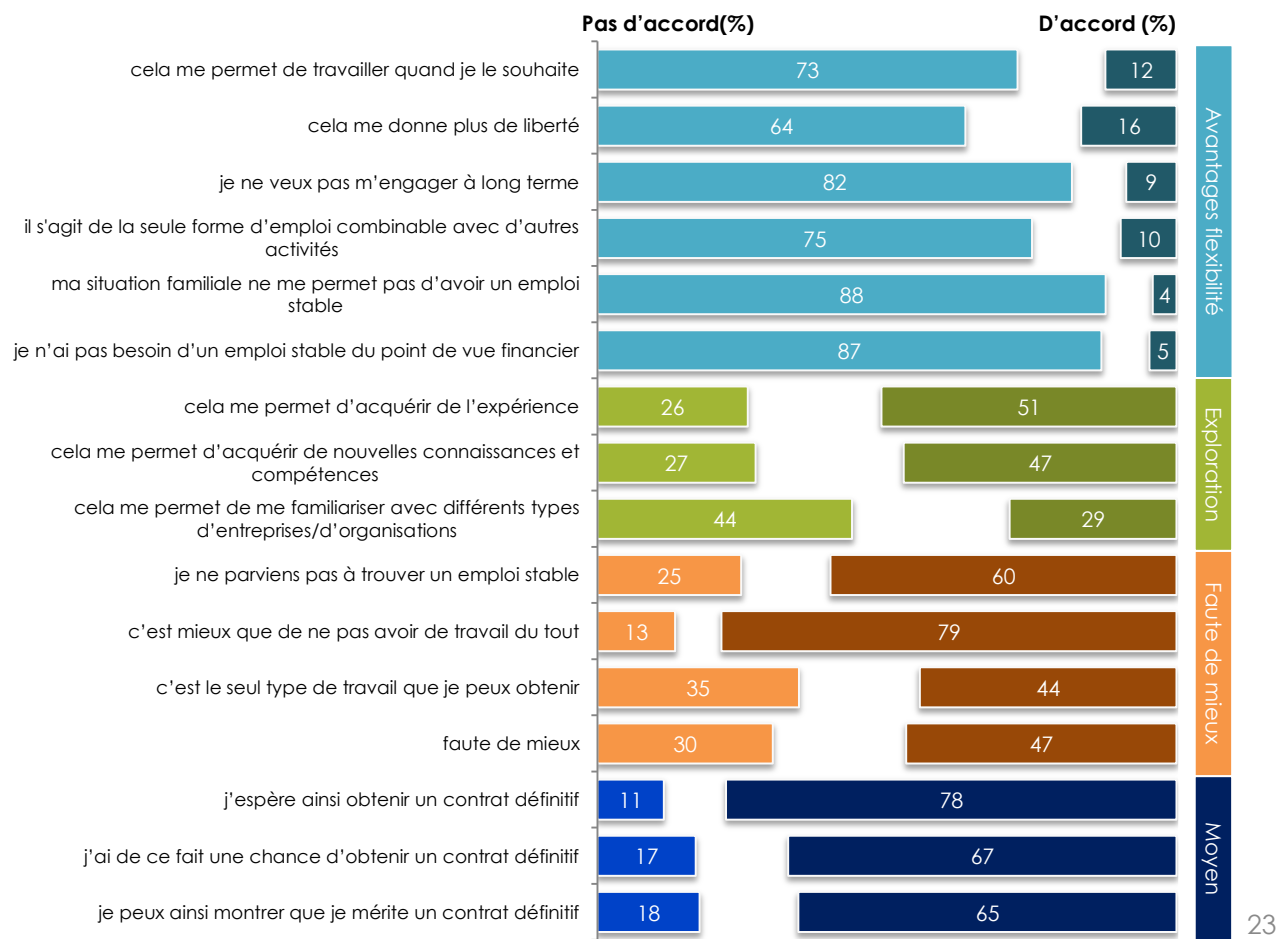
Facteurs motivant le travail intérimaire

Facteurs motivant	Label	Pas d'accord (%)	D'accord (%)	Score moyenne (sur 10)
Avantages ou niveau de la flexibilité du travail intérimaire	Avantages flexibilité	90	5	1,82
Reforcement des compétences professionnelles et exploration des possibilités	Exploration	37	41	5,18
Faute de mieux	Faute de mieux	24	59	6,25
Un moyen de trouver un emploi permanent	Moyen	15	72	7,30

- Il arrive moins généralement aux intérimaires plus âgés de travailler en intérim en vue d'explorer le marché ou de trouver un emploi stable.
- Les intérimaires hautement qualifiés recourent moins souvent au travail intérimaire pour trouver un emploi stable ou pour explorer le marché.
- Pour les femmes, l'intérim constitue plus souvent un moyen d'exploration du marché.
- Plus cela fait longtemps qu'on travaille comme intérimaire, plus les raisons d'opter pour l'intérim sont les avantages qu'offre la flexibilité, la possibilité d'exploration du marché ou le fait de ne pas avoir trouvé d'autre emploi.

(Sels, et.al. 2002; De Jong, et.al., 2009; De Witte, et.al., 2001; Declerk, De Witte & De Cuyper, 2006)

Je travaille comme intérimaire parce que ...



Facteurs motivant le travail intérimaire

"Le plus important pour moi était de réussir mon retour au travail et examiner comment je pouvais combiner cette activité avec ma vie familiale vu que je travaillais depuis des années comme freelance."

"Je travaille comme intérimaire parce que dans cette entreprise, apparemment c'est la seule manière pour pouvoir y entrer."

"Via l'intérim, je laisse toutes les options ouvertes dans un travail fixe, tu te lies pour une longue durée avec l'employeur et ainsi, tu ne laisses pas passer une meilleure occasion."

"J'ai pris volontairement ma prépension à 52 ans, je travaille quand j'en ai envie pour pouvoir arrondir mes fins de mois et si le travail me plaît."

"La question : pourquoi travailles-tu comme intérimaire ? Ma réponse est simplement parce qu'il n'y a pas d'autre travail à trouver, C'est toujours via un bureau d'intérim."

"Les plus de 50 ans ont des difficultés pour retrouver un travail s'ils deviennent chômeurs à cet âge. Ce travail est une manière de redevenir actif, ils doivent cependant être prêts à accepter de réduire ses prétentions financières et d'accepter des tâches plus simples. Peut-être faudrait mener une politique pour motiver ces personnes pour prendre plus de responsabilités (en y couplant une meilleure rémunération)."

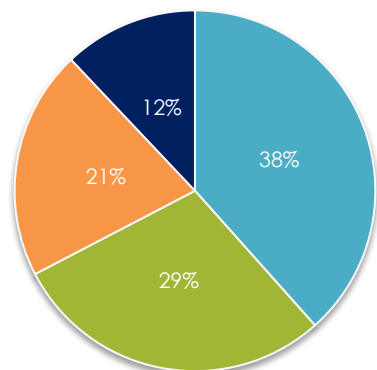
"L'avantage est que si tu cumules beaucoup d'expérience et de fonctions dans de nombreuses entreprises, tu pourras vraiment savoir si ce travail te plaît dans cette entreprise et t'y engager pour une durée plus longue."

"Comme commentaires je veux faire savoir que j'ai accepté volontairement un travail d'intérimaire parce que je souhaite changer souvent d'horaires pour connaître toutes les facettes de ce travail. Avec un contrat fixe, c'est quasiment impossible. Travailler de façon flexible est vraiment un plus pour moi et pour mon employeur."

4 catégories d'intérimaires

Par analogie aux 4 facteurs motivant le travail intérimaire, on peut distinguer 4 catégories d'intérimaires. Ces catégories se caractérisent par une conjonction spécifique d'un ou de plusieurs facteurs motivant le travail intérimaire étant donné que de nombreux intérimaires n'ont pas une seule raison exclusive de travailler en intérim.

Ces catégories ont été définies selon une analyse en classification automatique à k-moyennes. La classification en 4 catégories s'est avérée être la meilleure solution sur la base de la variance déclarée et des possibilités d'interprétation des agrégats (De Jong, et.al., 2009).



- par nécessité
- moyen de trouver un emploi stable
- la recherche
- le travail flexible

4 catégories d'intérimaires

Par nécessité

La première catégorie, qui est aussi la plus courante (38%), est celle des personnes qui travaillent en intérim par nécessité parce qu'elles ne trouvent pas/ne parviennent pas à trouver un emploi stable et qu'elles préfèrent travailler en intérim plutôt que ne pas travailler du tout. Par ailleurs, ces intérimaires considèrent aussi l'intérim comme un moyen de décrocher un emploi définitif. Ce ne sont pas la liberté et la flexibilité que leur permet le travail intérimaire (avantages) qui les poussent à opter pour l'intérim.

Un moyen de trouver un emploi stable

La deuxième catégorie concerne 29% des intérimaires ; pour eux, l'intérim est un moyen de trouver un emploi stable. Leur principale motivation est l'espoir et l'opportunité de décrocher un emploi stable. Au cours de leur mission, ils entendent montrer qu'ils méritent un contrat définitif au sein de l'entreprise. Ce groupe n'est pas non plus motivé par les avantages que leur offre le travail intérimaire sur le plan de la liberté et de la flexibilité.

La recherche d'un emploi stable approprié

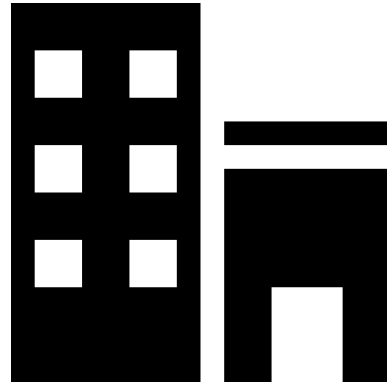
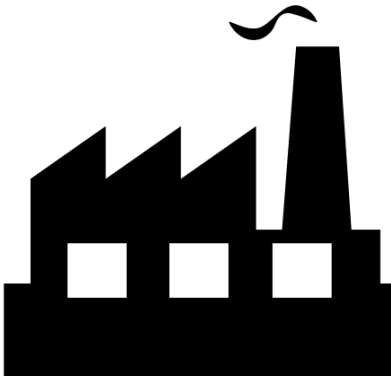
La troisième catégorie d'intérimaires a deux motivations. D'une part, le travail intérimaire est pour eux un moyen de trouver un emploi stable. D'autre part, ils considèrent l'intérim comme une occasion d'acquérir de l'expérience, de développer leurs connaissances et leurs compétences et de se familiariser avec les entreprises et les organisations. Pour ces intérimaires, les missions d'intérim sont un moyen d'explorer le marché en vue de trouver un emploi stable et approprié. Ils apprécient fortement la liberté que leur offre le travail intérimaire, mais la flexibilité ne constitue pas un facteur de motivation pour eux. Ces intérimaires sont à la recherche d'un emploi stable. 21% des intérimaires font partie de ce groupe.

Le travail flexible

La dernière catégorie est plus réduite et concerne 12% des intérimaires. Ces derniers apprécient assurément la liberté que leur offre l'intérim et c'est ce qui les motive principalement à opter pour le travail intérimaire. Par ailleurs, ce groupe considère le travail intérimaire comme un moyen d'explorer le marché du travail, de développer ses propres compétences, de trouver un emploi stable ; ils travaillent en intérim parce qu'ils ne trouvent pas d'autre emploi stable (approprié).

Un intérimaire n'est pas l'autre

- 55% des femmes- et hommes au foyer travaillent comme intérimaires parce qu'ils font consciemment le choix de pouvoir travailler de manière flexible.
- 68% des pensionnés exercent un travail intérimaire comme recherche d'un travail fixe adapté.
- Les personnes sans emploi, à la recherche d'un premier travail ou les personnes en prépension exercent principalement un travail intérimaire par nécessité.
- Les personnes actives comme salarié ou indépendant avant la mission intérimaire, voient le travail intérimaire principalement comme un moyen de trouver un emploi fixe.
- Les personnes qui exercent un travail intérimaire "à côté", le font principalement parce qu'elles sont à la recherche d'un travail adapté, fixe, ou parce qu'elles choisissent consciemment de pouvoir travailler de manière flexible. Les deux autres catégories d'intérimaires concernent plus les intérimaires dont le travail intérimaire est leur activité principale.



CHAPTIRE 4

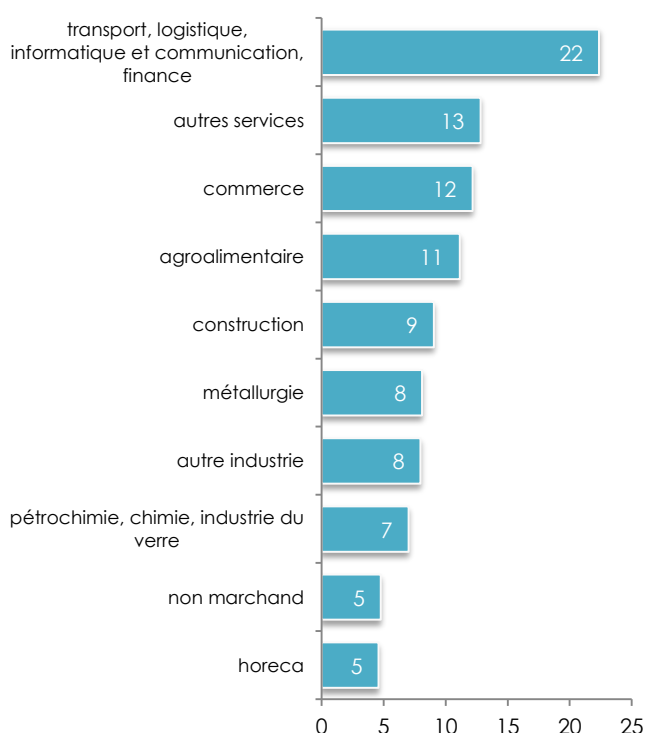
PROFIL DES ENTREPRISES

Dans quels secteurs sont-elles actives ?

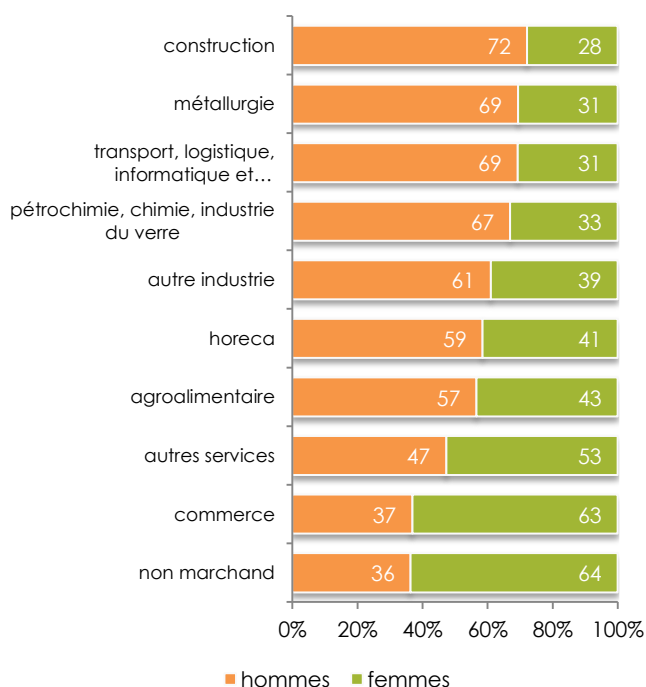
- 22% des intérimaires interrogés déclarent travailler dans le secteur du transport et de la logistique, dans l'informatique et la communication, ou dans la finance. La catégorie qui regroupe les autres secteurs des services (secteur marchand) et le secteur commercial occupent respectivement les deuxième et troisième places avec 13 et 12%.
- Avec 57%, les secteurs des services sont un peu mieux représentés que les branches industrielles (43%).
- Les deux secteurs les moins bien représentés dans l'enquête (5% chacun) sont le secteur non marchand (dont l'enseignement et les soins de santé) et le secteur horeca. Cependant, l'horeca est un secteur qui emploie traditionnellement beaucoup d'intérimaires. Une raison possible pour cette représentation basse dans l'étude est que d'autres possibilités et statuts existent dans le secteur pour employer des travailleurs flexibles, en dehors du travail intérimaire. La proportion de travailleurs intérimaires dans le secteur non marchand est composée en partie de personnes actives dans le secteur artistique sous le statut d'artiste et qui utilisent le travail intérimaire et les bureaux d'intérim afin de régler leurs contrats.
- Les intérimaires masculins sont beaucoup plus représentés dans le secteur de la construction, de la métallurgie, du transport, de la logistique, de la communication et de la finance. Les femmes intérimaires quant à elles sont plus présentes dans le secteur non marchand et dans le secteur commercial.

"Je travaille comme sculpteur/restaurateur de sculptures et utilise le travail intérim comme manière simplifiée d'exercer des missions indépendantes sans avoir trop de travail administratif et avec moins de risques qu'en tant qu'indépendant qui se lance dans un secteur qui n'est pas si évident."

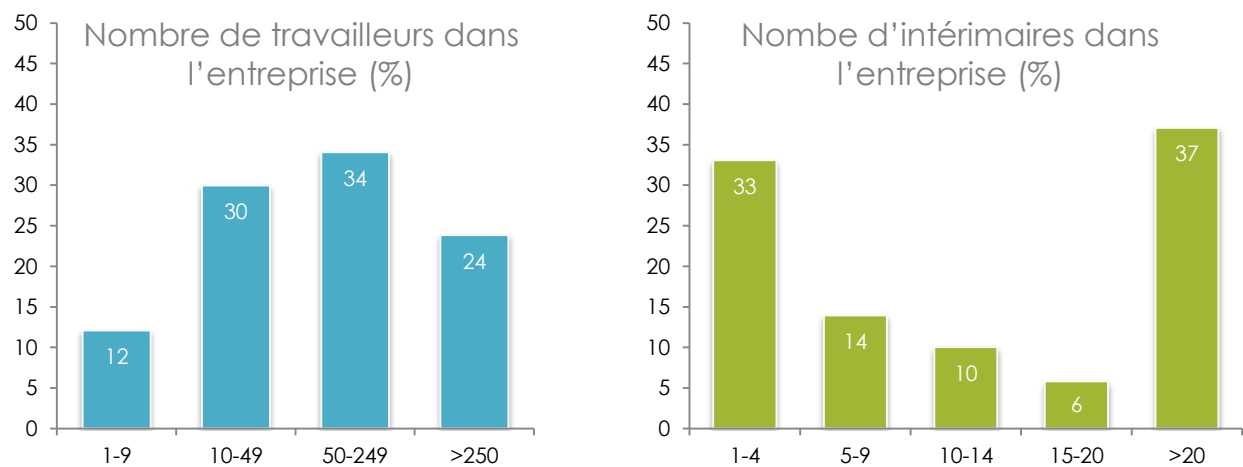
Secteurs et travail intérimaire (%)



% hommes et femmes (intérimaires) par secteur



Taille de l'entreprise

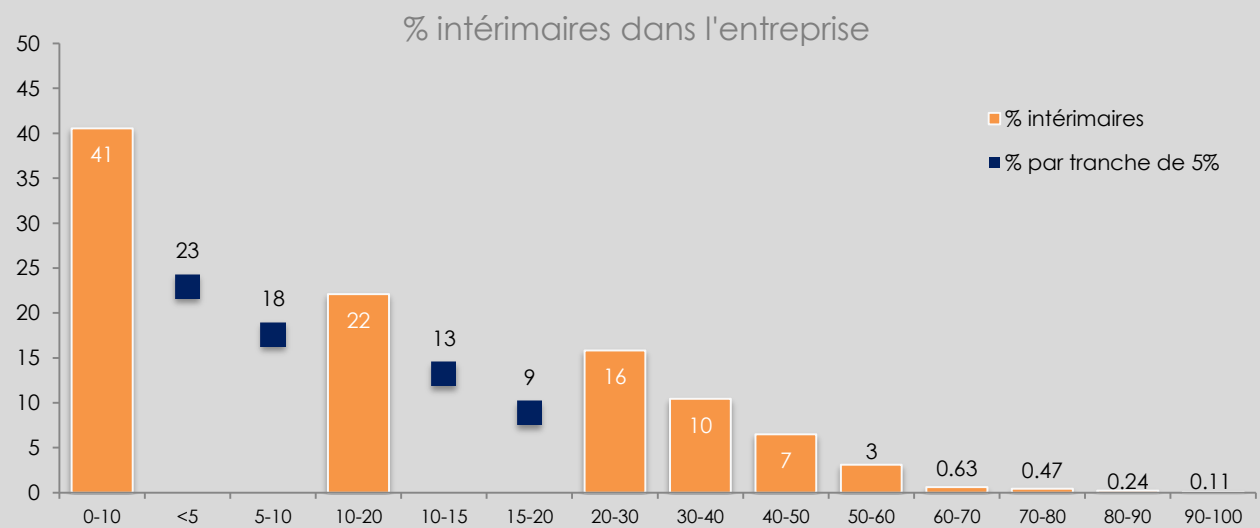


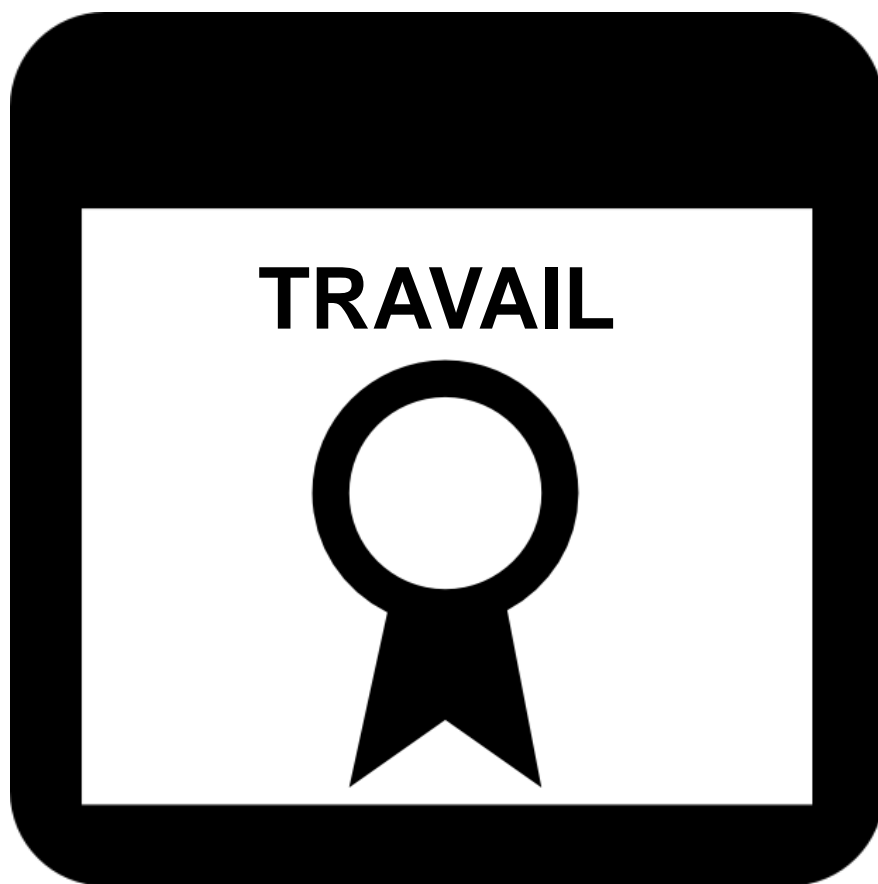
- Ce sont généralement de grandes entreprises qui engagent des intérimaires.
- 37% des entreprises ont embauché plus de 20 intérimaires.

Recours à la main-d'œuvre intérimaire

- 41% des entreprises ont moins de 10% d'intérimaires chez elles.
- Dans plus de la moitié des entreprises, le nombre d'intérimaires ne dépasse pas 20% des effectifs ; ils apportent une marge de manœuvre en termes de souplesse pour la gestion du personnel.
- Néanmoins, dans 5% des entreprises, plus de la moitié des travailleurs sont des intérimaires. Cette forte présence des intérimaires dans une entreprise se retrouve plus fréquemment dans l'horeca.

Les métiers pour lesquels les entreprises engagent beaucoup d'intérimaires sont notamment ceux de directeur de services administratifs et commerciaux, d'artiste, de vendeur, d'ouvrier agricole, agents de surveillance et assistants en préparation de de denrées alimentaires.





PARTIE 3 QUALITÉ DU TRAVAIL DE LA DERNIÈRE MISSION D'INTÉRIM

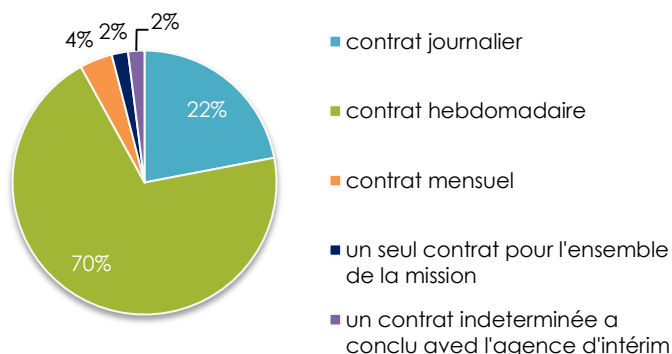


CHAPITRE 5

FORME DE CONTRAT

Durée de contrat

Contrat de la dernière mission d'intérim (%)



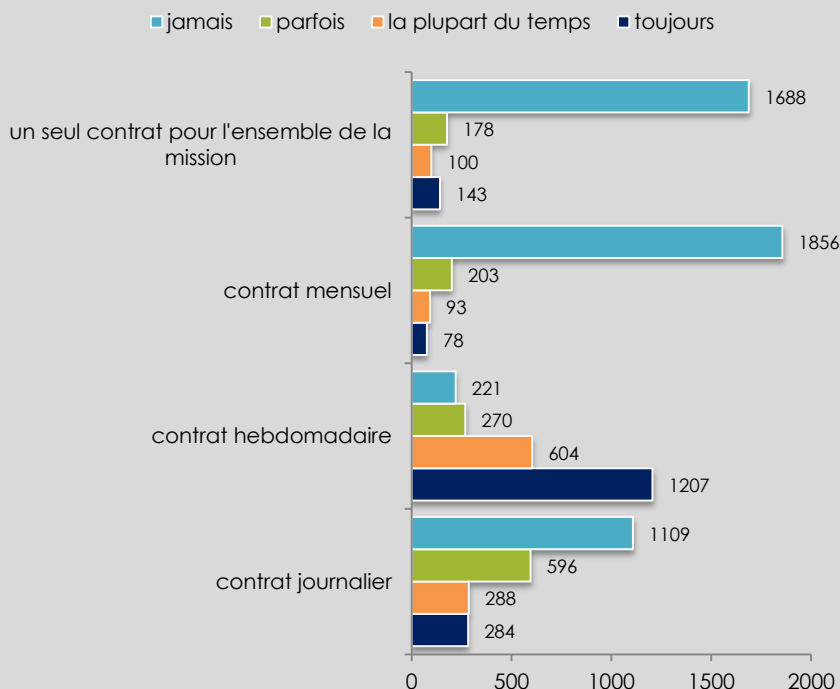
Contrat de dernière mission d'intérim

- Les contrats hebdomadaires sont les plus courants. 70% des intérimaires déclarent avoir des contrats hebdomadaires.
- Les contrats journaliers occupent la deuxième place.
- Une très petite minorité de 2% a signé un contrat à durée indéterminée avec l'agence d'intérim.

Contrats tout au long de votre carrière d'intérimaire

La majorité des intérimaires travaillent toujours ou la plupart du temps sous contrat hebdomadaire. Les contrats journaliers occupent la deuxième place. Les contrats mensuels et les contrats pour la durée totale de la mission d'intérim (par exemple, 3 mois) sont beaucoup moins fréquents. En outre, un nombre important d'intérimaires déclarent n'avoir encore jamais reçu de contrat mensuel ou à plus long terme.

Contrats tout au long de votre carrière d'intérimaire (nombre)



"Je pense qu'il faut aller plus loin afin que l'on octroie un contrat hebdomadaire ou mensuel si vous travaillez plus d'une semaine ou plusieurs mois dans une même entreprise. J'ai travaillé pendant plus de 2 ans pour la même entreprise sous contrats journaliers.

"Il ne faut plus permettre aux grandes entreprises de proposer des contrats journaliers ou hebdomadaires à très long terme. Les intérimaires ne bénéficient en effet d'aucun droit s'ils tombent malades, s'ils se cassent une jambe, etc."

"On doit abolir le travail sous contrat journalier. Le fait de ne pas savoir quand on travaille ou non engendre du stress."

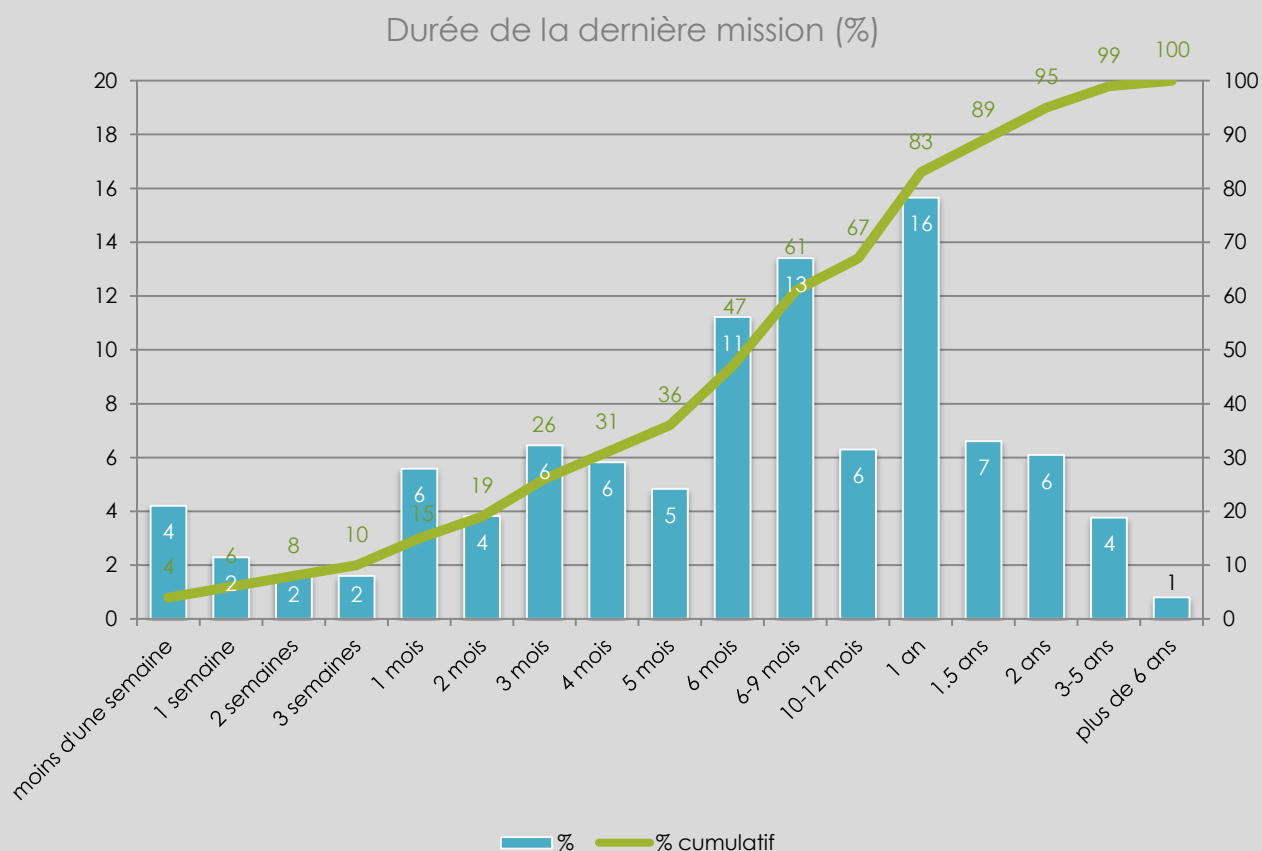
Durée de contrat

- On octroie plus facilement des contrats pour la durée totale de la mission d'intérim dans le secteur non marchand. Les fonctions pour lesquelles ces contrats sont plus fréquents sont celles de spécialiste en soins de santé ou en gestion d'entreprise, de sociologue ou de juriste, de personnel soignant et d'assistant de fabrication de l'alimentation.
- Les contrats mensuels sont les plus fréquents dans le secteur non marchand, sont plus courants dans la métallurgie et sont les moins courants dans le secteur horeca. Les professions pour lesquelles des contrats mensuels sont octroyés sont celles d'enseignant, de spécialiste en gestion d'entreprise, de dirigeant dans le domaine administratif ou commercial, de professionnel en gestion d'entreprise et d'ouvrier qualifié dans la métallurgie.
- Les contrats d'un mois ou plus sont plus fréquents dans le secteur des services et sont plus courants chez les employés que chez les ouvriers.
- Les contrats journaliers sont plus fréquents dans l'industrie alimentaire et l'agriculture.

Durée de la dernière mission

Dans plus de la moitié des cas (64%), la dernière mission d'intérim durait depuis plus de 6 mois déjà. 33% des intérimaires ont déclaré que leur mission actuelle durait déjà depuis au moins un an. Pour 5% d'entre eux, leur mission dure même depuis au moins 3 ans.

D'autre part, une proportion importante de personnes a/a eu une mission d'intérim de courte durée. 26% des personnes interrogées ont indiqué que leur mission d'intérim avait une durée inférieure à 3 mois. Pour 15% d'entre elles, elle était même inférieure à 1 mois.



Contrats successifs et insécurité

"Il ne faut plus permettre aux entreprises d'employer de la main-d'œuvre intérimaire sous contrat journalier pendant toute une année. On aime bien savoir en début de mois si on va travailler l'entièreté du mois ou non. Cela permet de subvenir comme il se doit aux besoins de sa famille."

"Il faut supprimer les contrats journaliers parce qu'en cas de maladie, si le contrat pour ce jour-là n'avait pas encore été signé, vous n'êtes pas payé malgré le certificat médical."

"Il faut un contrôle plus strict du travail intérimaire à long terme. Les contrats font mention d'une augmentation temporaire du volume de travail, mais dans mon cas, cette augmentation temporaire du travail a duré 16 ans."

"On doit obliger les entreprises à engager les intérimaires qui sont en service depuis longtemps et appliquer la même législation, à savoir qu'après des contrats successifs, le travailleur doit être automatiquement engagé au terme de 3 ans. J'ai travaillé pendant 3 ans et 5 mois sans interruption comme intérimaire sans demander un contrat définitif. Lorsque mon contrat d'intérim a pris fin, je n'ai bénéficié d'aucune indemnité de préavis et j'ai dû aller chômer aussitôt, alors que j'espérais obtenir un contrat stable."

Les contrats journaliers ou hebdomadaires sont les plus courants. C'est tout de même singulier quand on sait que 64% des intérimaires ont déclaré que leur dernière mission d'intérim durait depuis au moins 6 mois déjà. La durée de la mission d'intérim n'a aucun effet sur le type de contrat (journalier, hebdomadaire, mensuel) proposé à l'intérimaire. De nombreux intérimaires travaillent par conséquent sous contrats hebdomadaires ou journaliers successifs pendant de longues périodes (pendant plusieurs années, parfois).

La loi prévoit la possibilité de n'accorder des contrats journaliers successifs qu'à condition que l'entreprise puisse prouver la nécessité de flexibilité. Les intérimaires soulèvent à maintes reprises le problème des contrats successifs (généralement des contrats journaliers ou hebdomadaires) dans les questions ouvertes de cette enquête. Outre la question de savoir si ces contrats successifs sont autorisés par la loi, cette situation entraîne bon nombre d'autres inconvénients pour les intérimaires. Tout d'abord, cette succession de contrats est très peu sécurisante pour les travailleurs intérimaires. En ce qui concerne les contrats journaliers et hebdomadaires, ces personnes ne savent généralement pas si elles auront encore du travail le lendemain ou la semaine suivante. Cela engendre pour elles non seulement de l'insécurité sur le plan financier et de l'emploi, mais en plus, elles éprouvent des difficultés à planifier leur vie privée (par exemple, garde des enfants) et leur vie sociale. De surcroît le travail intérimaire n'offre pas la possibilité de se constituer des droits en matière d'ancienneté, pension, jours de congés complémentaires, etc.

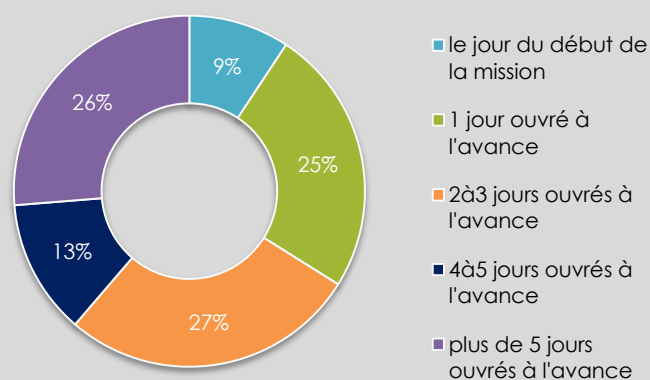
Le recours à des contrats successifs de courte durée offre par ailleurs une protection très réduite à l'intérimaire. Plusieurs d'entre eux déclarent qu'en cas de maladie, par exemple, elles ne reçoivent subitement pas de contrat journalier pour ce jour-là. Ces personnes n'ont généralement pas de contrat non plus les jours de maladie, les jours fériés, etc. Malgré les mesures de protection prévues par la loi en matière de salaire garanti en cas de maladie survenant pendant la mission ou le premier jour de travail après l'expiration du contrat, beaucoup d'intérimaires ont tout de même le sentiment d'être beaucoup moins protégés en cas de maladie ou d'accident et d'être ainsi exploités par les entreprises.

Les intérimaires abordent un autre aspect, à savoir le fait qu'il soit fréquent de travailler pendant plusieurs années dans une entreprise avec des contrats successifs de courte durée et que ces contrats prennent subitement fin. Dans ce cas, l'intérimaire n'a droit à aucune indemnité de préavis (à laquelle les travailleurs permanents, eux, ont droit) même s'il a travaillé très longtemps au sein de cette organisation.

Quand avez-vous été informé de la mission?

Le moment où l'intérimaire est informé d'une mission constitue un autre aspect de l'insécurité. Ne pas savoir quand on doit travailler et si on va devoir travailler le lendemain est source d'insécurité pour l'intérimaire et rend généralement tout projet à long terme impossible.

Quand avez-vous été informé de la mission? (%)



- La majorité (66%) des intérimaires déclarent avoir été informés de la mission d'intérim au moins 2 jours ouvrés avant celle-ci.
- 26% d'entre eux ont été informés plus d'une semaine avant la mission.
- 9% ont toutefois été informés seulement le jour même.

Plus d'un tiers (34%) des intérimaires indiquent donc n'être informés que très peu de temps (1 jour ou moins) avant le début de la mission d'intérim. Cela nécessite donc beaucoup de flexibilité de leur part pour s'organiser à brève échéance.

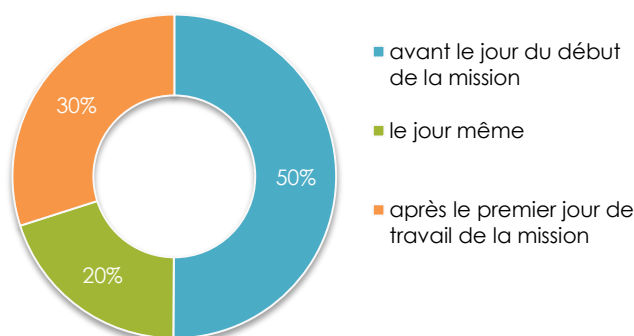
"Il n'est tout de même pas admissible qu'on m'appelle à 22h05 pour aller travailler de nuit comme cariste. Un chauffeur de camion doit aussi respecter des temps de repos. On m'a même réveillé à 4h30 du matin pour aller travailler à la pause du matin. Je suis appelé le dimanche aussi."

Quand avez-vous reçu votre contrat de travail?

Un intérimaire doit recevoir son contrat dans un délai de deux jours ouvrés après le début de la mission d'intérim.

- 50% d'entre eux ont reçu leur contrat de travail avant le premier jour de la mission.
- Encore 20% d'intérimaires ont reçu leur contrat le jour même de la mission.
- D'autre part, 30% d'entre eux n'ont reçu leur contrat qu'après le premier jour de travail. Il n'est pas possible de déterminer quand le contrat a effectivement été reçu et si celui-ci a bien été expédié conformément aux délais légaux à savoir endans les 2 jours ouvrables.

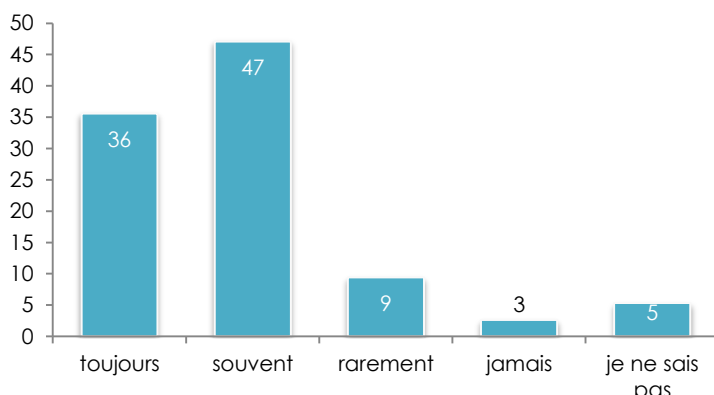
Quand avez-vous reçu votre contrat de travail?



Respect des dispositions du contrat

- Une grande majorité (83%) des intérimaires interrogés déclarent que les dispositions de leur contrat (fonction, tâches, ...) sont la plupart du temps ou toujours respectées. Pour 12% d'entre eux, ce n'est que rarement voire jamais le cas. Ces intérimaires doivent en conséquence régulièrement exercer une autre fonction que celle qui est officiellement prévue dans leurs contrats de travail.

Les dispositions de mon contrat (relatives à mes tâches) sont respectées (%)

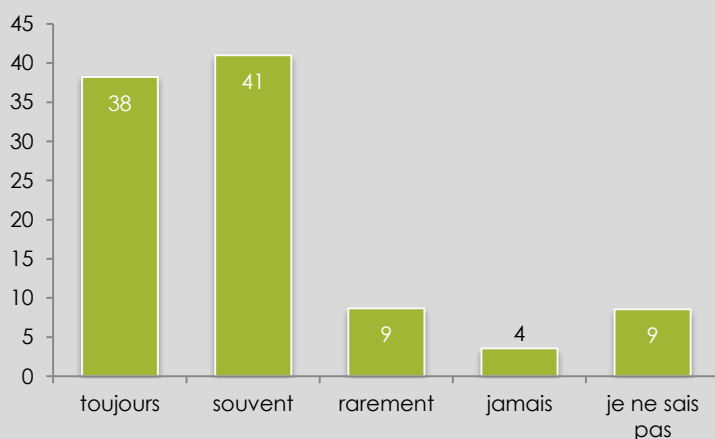


- Les intérimaires qui travaillent dans des entreprises employant plusieurs travailleurs sont plus nombreux à déclarer que les dispositions de leur contrat sont respectées.
- Les entreprises qui emploient peu (1 à 4) ou énormément (plus de 50) d'intérimaires respectent mieux les dispositions contractuelles également.
- Le secteur dans lequel les dispositions contractuelles sont le moins souvent respectées est l'horeca. Le secteur de la construction enregistre un moins bon résultat sur ce plan par rapport aux autres secteurs.
- 34% des intérimaires travaillant comme contremaîtres déclarent que les dispositions contractuelles sont rarement ou jamais respectées.

Application du règlement de travail

Pour une majorité (79%) d'intérimaires, le règlement de travail est toujours ou la plupart du temps appliqué correctement. 9% d'entre eux ne savent pas si c'est le cas ou non.

Le règlement de travail est correctement appliqué (%)



- C'est dans le secteur de la pétrochimie et de la chimie que les intérimaires sont les plus nombreux (87%) à déclarer que le règlement de travail est correctement appliqué. C'est beaucoup moins le cas dans le commerce et dans l'horeca par rapport aux autres secteurs.
- Les grandes entreprises respectent plus souvent le règlement de travail que les petites entreprises.
- Les contremaîtres sont plus nombreux que les autres intérimaires (31%) à signaler que le règlement de travail est rarement ou jamais appliqué.

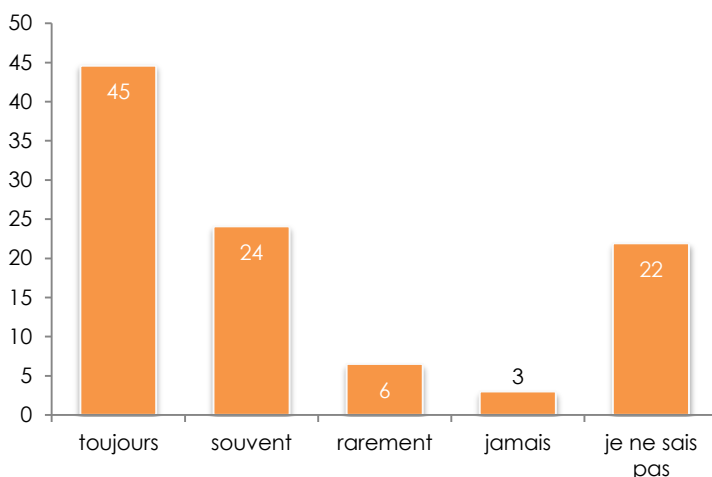
Petit chômage et jours de vacances

Petit chômage

Le petit chômage est possible (%)

Tout comme les travailleurs permanents, les intérimaires ont droit au petit chômage pour assister à certains événements familiaux (mariage, enterrement, etc.) ou accomplir certains devoirs civiques (p. ex. siéger dans un jury).

Seuls 69% des intérimaires interrogés indiquent avoir la plupart du temps ou toujours la possibilité de bénéficier du petit chômage. 22% des intérimaires ne savent pas si cela est possible ou non.



Ceci peut être dû au fait qu'ils n'aient pas encore eu besoin de demander un petit chômage au cours de leur mission d'intérim et qu'ils n'aient pas été informés de cette possibilité par l'entreprise ou l'agence d'intérim. On constate des différences substantielles entre les groupes d'intérimaires.

- Les intérimaires actifs au sein de grandes entreprises sont plus nombreux à déclarer avoir la possibilité de bénéficier du petit chômage.
- Dans le secteur horeca, à peine 59% des intérimaires indiquent pouvoir toujours bénéficier (ou la plupart du temps) du petit chômage. Toutefois, 30% d'entre eux ne savent pas s'ils peuvent ou non en bénéficier. D'autre part, trois quarts des intérimaires du secteur de la construction disent que le petit chômage est possible la plupart du temps ou toujours.
- Parmi les intérimaires qui travaillent comme aide ménagère, assistant de fabrication de l'alimentation ou comme agent de sécurité, plus de 20% déclarent qu'il est rarement ou jamais possible de bénéficier du petit chômage.

Jours de vacances

Les intérimaires ont droit à des jours de vacances annuelles en fonction du nombre de jours prestés au cours de l'année précédente. Le pécule de vacances des ouvriers est payé généralement au mois de mai par l'Office national des vacances annuelles. Celui des employés est payé par l'agence d'intérim en sus du salaire au terme de chaque contrat. De nombreux intérimaires déclarent toutefois rencontrer des problèmes concernant les vacances, l'enregistrement des jours de vacances par les agences d'intérim et le paiement de ceux-ci.

"Je ne trouve pas normal que ma précédente agence d'intérim m'envoie un C4 lors de chaque semaine de vacances de sorte qu'il m'est impossible de me constituer un droit à des vacances (et à l'indemnité afférente) au cours de mes vacances."

"J'ai dû attendre 10 mois avant qu'on accepte de me payer 8 jours de vacances."

"L'agence d'intérim n'avait pas comptabilisé mon congé comme congé, mais comme absence, et ce sans me contacter. Ces jours ne m'ont de ce fait pas été payés."



CHAPITRE 6

SANTÉ ET SÉCURITÉ

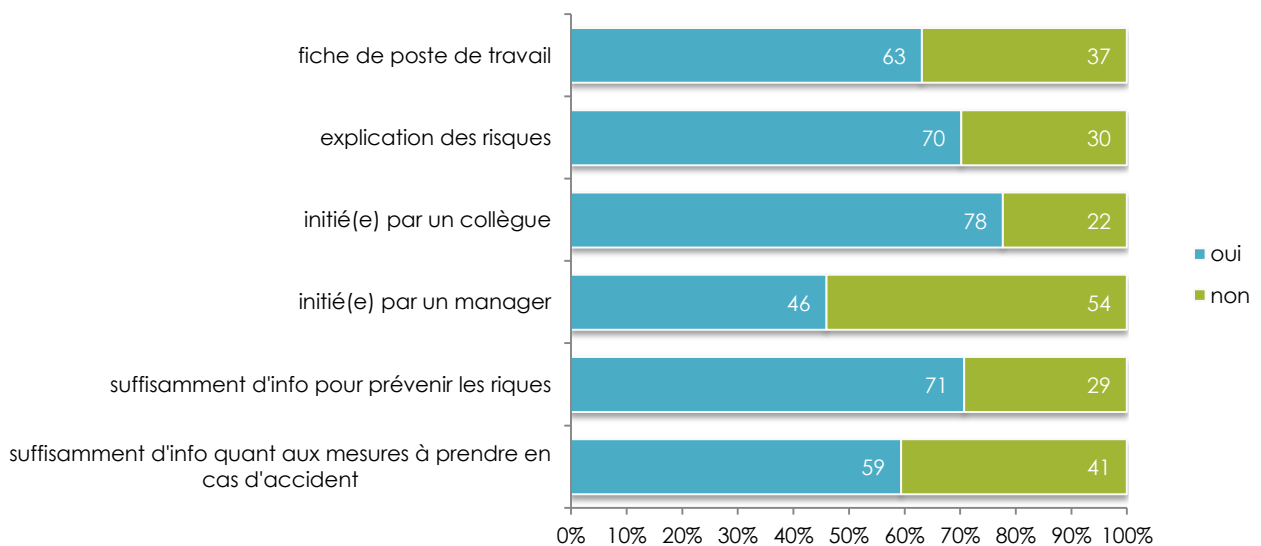
Mesures relatives au bien-être au travail des intérimaires

L'AR du 15/12/2010

L'arrêté royal du 15 décembre 2010 fixant des mesures relatives au bien-être au travail des intérimaires (AR du 15/12/2010) énonce clairement les exigences en matière de santé et de sécurité pour les intérimaires. L'enquête s'est intéressée à la question de savoir dans quelle mesure les agences d'intérim et l'organisation qui embauche de la main-d'œuvre intérimaire respectent ces mesures (AR 15/12/2010; www.acv-interim.be).

Il est cependant très difficile de déterminer quels intérimaires doivent obligatoirement recevoir une fiche de poste de travail, sont sujets à la surveillance de leur santé et doivent recevoir des moyens de protection personnels, étant donné que cela dépend de la situation concrète de travail et est en principe décidé sur base d'une analyse de risques. En conséquent, on ne peut pas se prononcer de façon catégorique sur la question de savoir si les mesures définies dans l'AR 15/12/2010 sont toujours suivies correctement. Les résultats concordent avec ceux d'autres études auprès des intérimaires belges (Martinez & Dessers, 2013).

Au début de votre mission d'intérim, avez-vous reçu ... (%)



Fiche de poste de travail

Selon l'AR du 15/12/2010, l'intérimaire doit recevoir une fiche de poste de travail lorsqu'il exerce une fonction pour laquelle une surveillance de la santé est obligatoire (poste de sécurité, poste de vigilance, activité à risque défini ou activité liée aux denrées alimentaires).

- 63% des intérimaires interrogés déclarent avoir reçu une fiche de poste de travail.
- Toutefois, il n'est pas possible d'établir si les 37% de personnes n'ayant pas reçu de fiche exercent une fonction pour laquelle une fiche de poste de travail est requise.

Explication des risques en matière de santé et de sécurité

L'AR du 15/12/2010 prévoit en outre que l'organisation qui engage l'intérimaire ou qu'un membre de la hiérarchie désigné pour accueillir l'intérimaire communique les consignes de sécurité spécifiques nécessaires pour prévenir les risques liés au lieu de travail et les risques inhérents au poste de travail ou à l'activité.

- 70% des intérimaires interrogés déclarent avoir reçu au début de leur mission des explications à propos des risques en matière de santé et de sécurité. 30% des intérimaires n'ont pas reçu de telles explications.
- Par ailleurs, 71% des personnes interrogées disent avoir reçu suffisamment d'informations et d'explications pour prévenir les risques.
- Pour ce qui est des informations quant aux mesures à prendre en cas d'accident ou d'imprévu, ce chiffre est inférieur. Seulement 59% des intérimaires sondés déclarent avoir reçu suffisamment d'informations et d'explications.

Formation

L'AR du 15/12/2010 stipule également que l'organisation doit prendre les mesures nécessaires pour que l'intérimaire reçoive une formation suffisante et adaptée.

- La majorité des intérimaires (78%) déclarent avoir été formés par un autre travailleur ou collègue au début de leur mission d'intérim. Un peu moins de la moitié d'entre eux (46%) ont été initiés par un responsable.
- 15% des intérimaires n'ont été formés ni par un responsable ni par un autre travailleur au début de leur mission d'intérim.
- Ils sont 39% à avoir été formés à la fois par un collègue ou un autre travailleur et par un responsable.
- 39% n'ont été formés que par un autre travailleur, 7% uniquement par un responsable.

Par qui avez-vous été formé ... ?

		un responsable	
		oui	non
un autre travailleur/un collègue	oui	39	39
	Non	7	15

Facteurs déterminants

Secteur

Il existe des différences entre les différents secteurs. Dans les secteurs industriels, les dispositions de l'AR sont plus souvent respectées que dans le secteur des services :

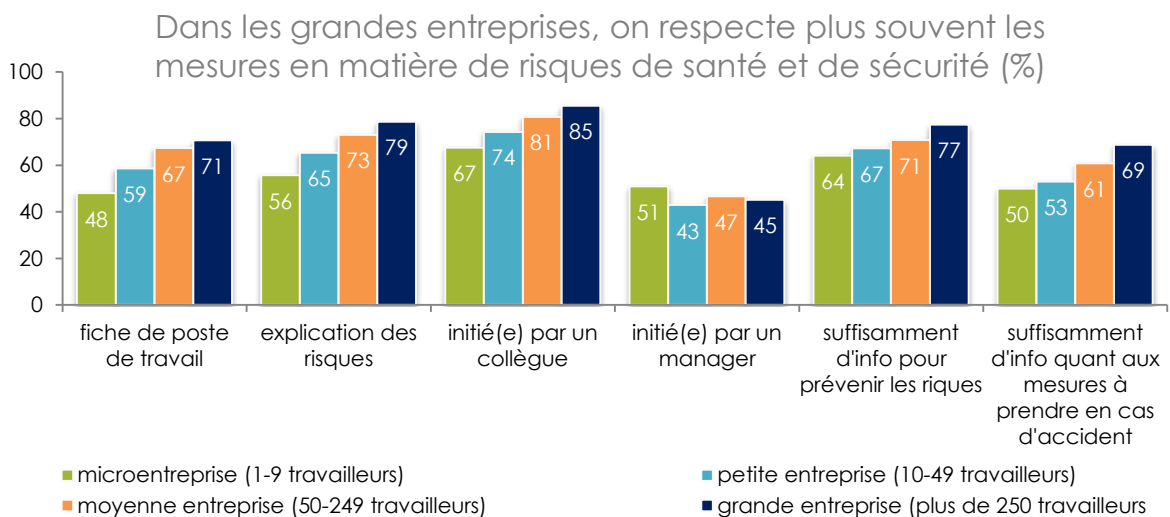
- C'est dans le secteur de la pétrochimie, de la chimie et dans l'industrie du verre que les intérimaires sont les plus nombreux à déclarer avoir reçu des explications quant aux risques (83%), à avoir reçu des informations suffisantes pour éviter les risques (80%) et pour agir en cas d'accident (74%). D'autre part, le secteur dans lequel les intérimaires sont les moins nombreux à avoir reçu ces informations est le secteur commercial.
- Les intérimaires du secteur alimentaire sont ceux qui reçoivent le plus fréquemment (76%) une fiche de poste de travail. C'est à nouveau dans le secteur commercial que cette pratique est la moins fréquente (52%).

Facteurs déterminants

Taille de l'entreprise

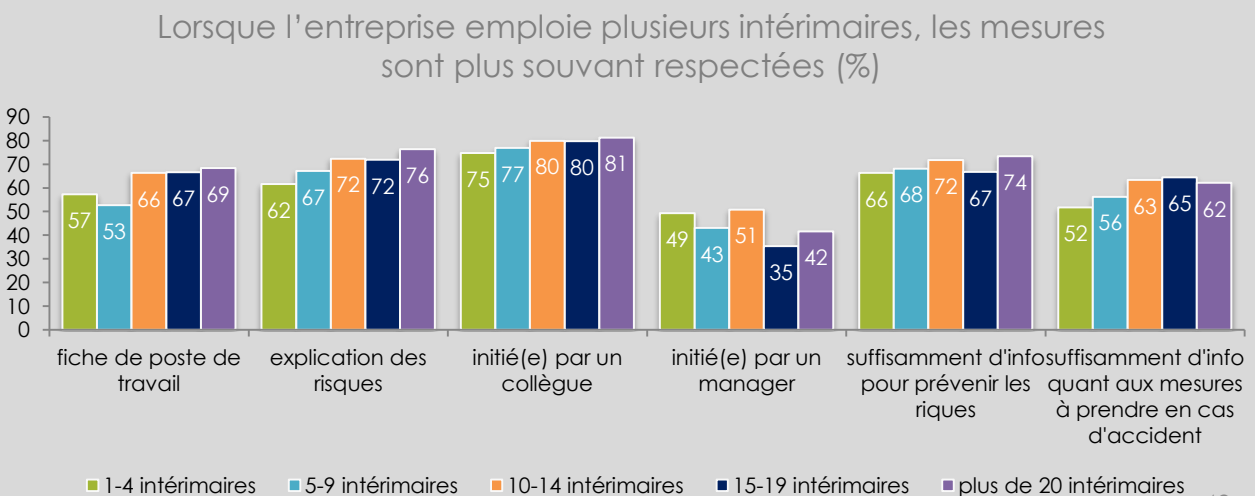
La taille de l'entreprise joue un rôle important dans le respect des dispositions de cet AR du 15/12/2010.

- Dans les grandes entreprises, les intérimaires reçoivent plus souvent une fiche de poste de travail, ils obtiennent plus souvent des explications à propos des risques et ils sont plus souvent suffisamment informés de la manière d'éviter les risques et d'agir en cas d'accident ou d'imprévu.
- D'autre part, il est un fait que les intérimaires semblent moins souvent être initiés par un responsable dans les grandes entreprises que dans les petites. Le nombre d'intérimaires engagés au sein de l'entreprise est lié de façon similaire au respect des dispositions de l'AR du 15/12/2010.



Nombre d'intérimaires au sein de l'organisation

Le nombre d'intérimaires engagés au sein de l'organisation est lié de façon similaire au respect des dispositions de l'AR du 15/12/2010. Lorsque l'entreprise emploie plusieurs intérimaires, les mesures en matière de risques de santé et de sécurité sont plus souvent appliquées et respectées. Ici, il est un fait que les intérimaires sont moins souvent formés par un responsable (et plus fréquemment par un collègue) lorsque l'entreprise emploie plusieurs intérimaires, mais cette corrélation n'est pas aussi étroite.



Corrélation positive entre les différentes mesures de santé et de sécurité

De manière générale, on constate une corrélation positive entre les différentes mesures de santé et de sécurité. Cela signifie que celui qui reçoit une fiche de poste de travail, par exemple, obtient plus souvent des explications et est plus souvent formé qu'une personne qui n'a pas de fiche de poste de travail. Les organisations qui respectent une des dispositions semblent donc généralement respecter une majeure partie ou l'ensemble de l'AR.

Corrélations entre les mesures de santé et de sécurité

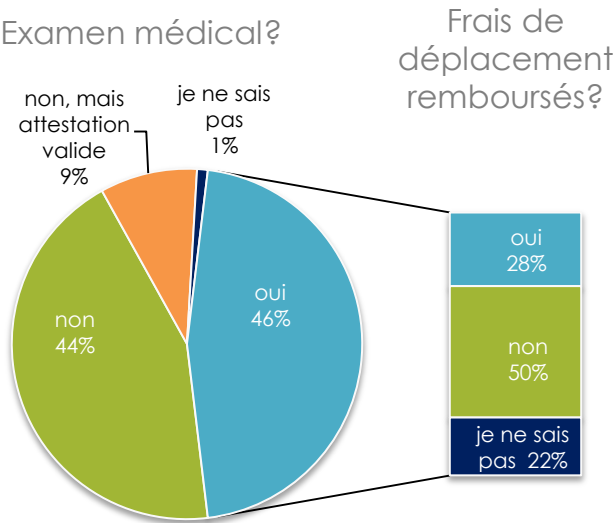
		A	B	C	D	E
A	Fiche de post de travail					
B	Explication des risques en matière de sécurité et de santé	0.48				
C	Formé (e) par un collègue	0.16	0.21			
D	Formé (e) par un manager	0.11	0.14	0.16		
E	Suffisamment d'informations et d'explication pour prévenir des risques	0.35	0.58	0.24	0.30	
F	Suffisammen d'informations quant aux mesures à prendre en cas d'accident	0.35	0.55	0.17	0.26	0.62

Examen médical ou surveillance de la santé

L'AR du 15/12/2010 oblige l'agence d'intérim à vérifier si l'intérimaire a été déclaré apte pour le poste de travail ou la fonction en question et à s'assurer de la durée de validité de l'aptitude au travail lors de chaque mise au travail. Si l'intérimaire ne dispose pas de cette attestation, l'agence d'intérim doit veiller à ce que l'intérimaire passe un examen médical avant le début de toute mission soumise à une obligation de surveillance de la santé.

- 46% des intérimaires ont été soumis à un examen médical avant le début de leur dernière mission d'intérim.
- 9% d'entre eux n'ont pas passé d'examen médical, mais disposaient encore d'une attestation valide datant d'un examen antérieur.
- 45% des intérimaires n'ont pas été soumis à un examen médical.
- Parmi les intérimaires qui ont passé un examen médical (1149 personnes), 50% n'ont pas été remboursés des frais de déplacement pour cet examen. 28% ont été remboursés.

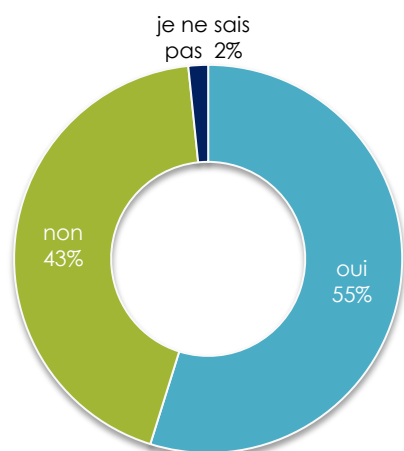
En ce qui concerne l'examen médical, les intérimaires actifs dans de grandes entreprises et dans des entreprises employant plusieurs intérimaires sont plus nombreux à passer un examen médical que les intérimaires engagés dans de petites structures et des entreprises qui embauchent peu d'intérimaires.



Équipements de protections individuelle

Selon l'AR (15/12/2010), l'entreprise qui engage l'intérimaire doit veiller à ce que le travail soit effectué dans les meilleures conditions afin que l'intérimaire jouisse du même niveau de protection que les autres travailleurs de l'entreprise. C'est pourquoi l'organisation est tenue de mettre gratuitement à la disposition de l'intérimaire les vêtements de travail et les équipements de protection individuelle nécessaires.

Équipements de protection individuelle nécessaires? (%)

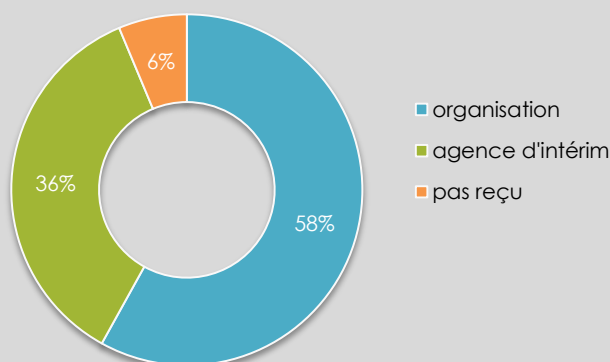


- 55%, soit 1356 intérimaires, indiquent avoir besoin d'équipements de protection individuelle (par exemple, casque, lunettes de sécurité, gants, chaussures de sécurité, etc.) pour sa mission.
- 2% d'entre eux ne savent pas si des équipements de protection individuelle sont nécessaires ou non.

Les intérimaires qui travaillent dans un secteur industriel ou qui effectuent un travail manuel sont plus nombreux à déclarer qu'ils ont besoin d'équipements de protection individuelle. Parmi les intérimaires actifs dans le secteur non marchand, seule une petite part d'entre eux (30%) ont besoin d'équipements de protection individuelle.

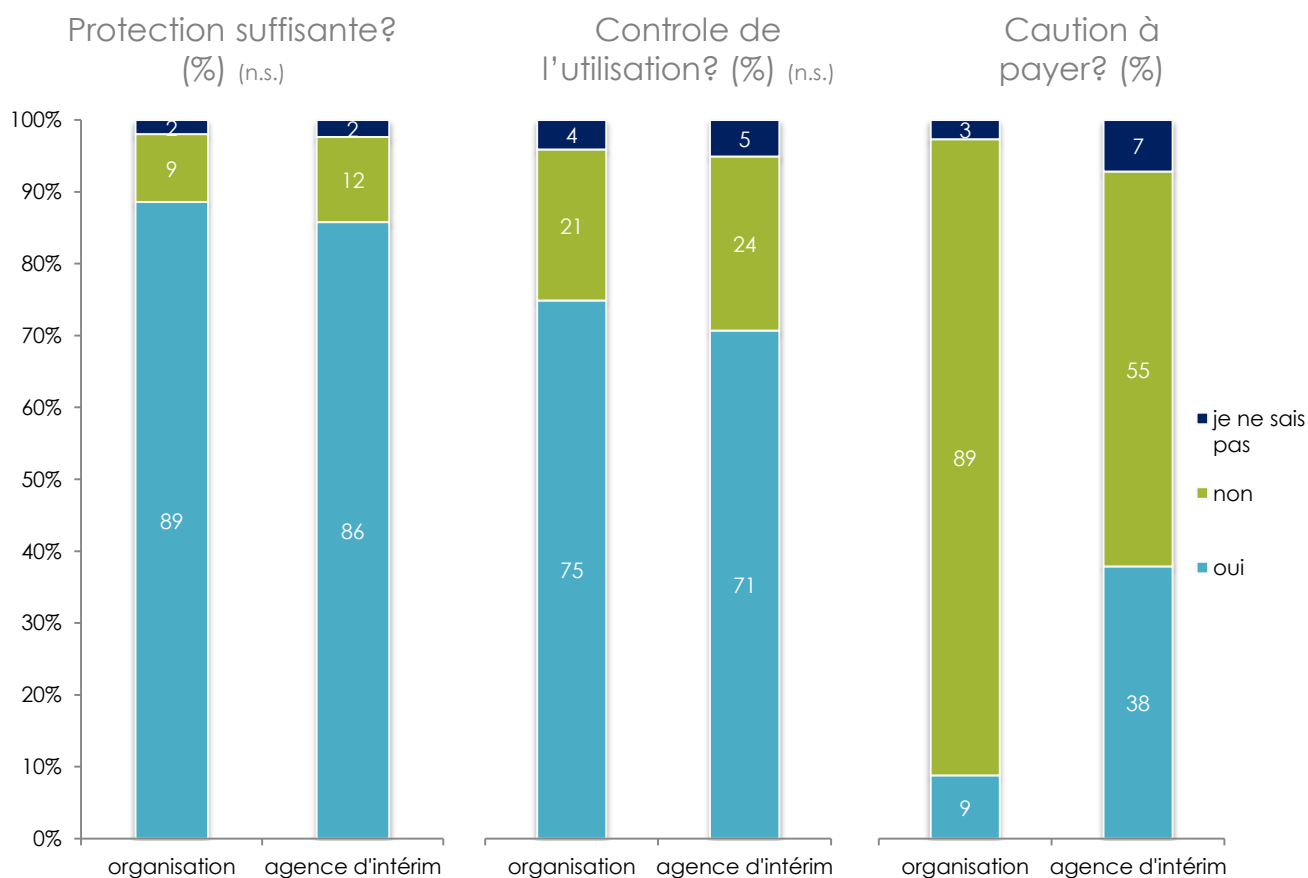
- Sur les 1356 intérimaires qui déclarent avoir besoin d'équipements de protection individuelle, seuls 58% (ou 787 intérimaires) d'entre eux les reçoivent de l'entreprise ou de l'organisation où ils effectuent leur mission.
- Pour 36% d'entre eux, à savoir 483 intérimaires, ces équipements leur sont fournis par l'agence d'intérim.
- 6% des intérimaires indiquent par ailleurs ne pas avoir reçu les équipements de protection individuelle nécessaires.
- Dans les secteurs industriels, les équipements sont plus généralement fournis par l'organisation.
- Ici à nouveau, la taille de l'entreprise et le nombre d'intérimaires jouent un rôle important. Dans les grandes entreprises et dans les entreprises qui emploient plusieurs intérimaires, les équipements de protection individuelle sont plus souvent fournis par l'entreprise elle-même que par l'agence d'intérim.

Qui a mis ces équipements de protection individuelle à disposition? (%) (n=1356)



Équipements de protections individuelle

- Les intérimaires tenus d'utiliser des équipements de protection individuelle déclarent que ceux-ci apportent dans l'ensemble une protection suffisante.
- Ici, on ne note pas de différence significative selon que ces équipements sont fournis par l'entreprise elle-même ou par l'agence d'intérim.
- Dans 71 à 75% des cas, un contrôle de l'utilisation de ces équipements a lieu.
- Dans les grandes entreprises et dans les entreprises qui emploient plusieurs intérimaires, on contrôle plus fréquemment l'utilisation des équipements que dans les petites entreprises.
- Il existe toutefois une différence importante entre les entreprises et les agences d'intérim en ce qui concerne la demande de caution pour les équipements de protection individuelle. Lorsque ces équipements sont fournis par l'agence d'intérim, une caution est demandée dans 38% des cas. Lorsque c'est l'entreprise qui fournit les équipements, une caution n'est demandée que dans 9% des cas. L'AR du 15/12/2010 stipule toutefois que l'organisation ou l'entreprise est tenue de mettre les équipements de protection individuelle gratuitement à la disposition de l'intérimaire et qu'elles ne peuvent dès lors pas demander de caution pour ceux-ci. L'agence d'intérim n'est par conséquent pas non plus autorisée à exiger une caution pour les équipements de protection individuelle que l'organisation devrait en fait normalement mettre gratuitement à disposition.

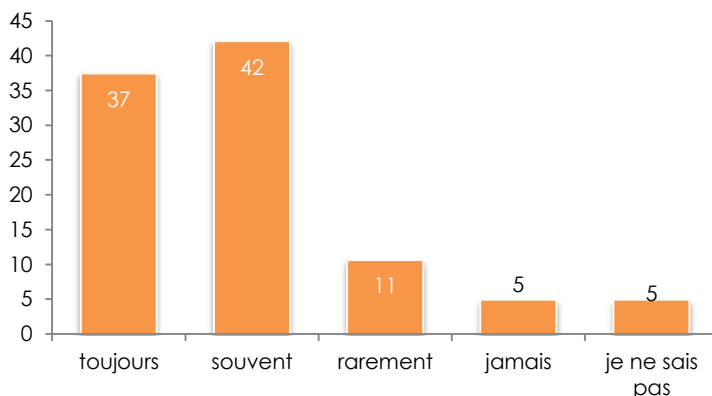


Protection de la santé et de la sécurité

Outre le respect concret des mesures relatives au bien-être au travail des intérimaires, nous examinons dans quelle mesure les intérimaires trouvent que leur santé et leur sécurité ont été ou sont encore assurées lors de leur dernière mission d'intérim.

De manière générale, 79% des intérimaires déclarent que leur santé et leur sécurité sont ou ont été la plupart du temps ou toujours assurées.

On veille à ce que je reste en bonne santé et que je travaille en toute sécurité (%)

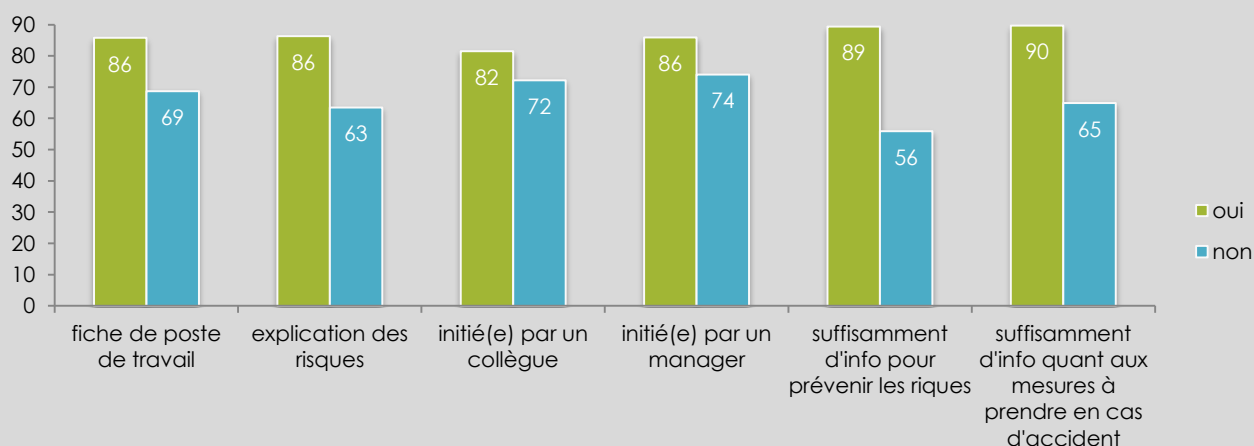


Ce constat ne s'applique toutefois pas à tous les intérimaires et il existe de nombreuses disparités en fonction du secteur ou de l'entreprise dans laquelle on travaille et de la fonction exercée par l'intérimaire.

- Dans le secteur de la construction et des services marchands (dont les services professionnels aux entreprises, le nettoyage, etc.), la plupart des intérimaires (respectivement 88 et 86%) ont le sentiment que leur santé et leur sécurité sont toujours ou la plupart du temps garanties. D'autre part, à peine 68% des intérimaires actifs dans l'horeca partagent ce sentiment. Ici, 20% d'entre eux indiquent que leur santé et leur sécurité sont rarement ou jamais assurées.
- À nouveau, la taille de l'entreprise a un impact positif sur la mesure dans laquelle les intérimaires ont le sentiment que leur santé et leur sécurité sont ou ont été assurées.
- La fonction exercée est également importante, principalement pour les contremaîtres. 39% de ces derniers disent avoir rarement ou jamais le sentiment que leur santé et leur sécurité sont ou ont été assurées.

Par ailleurs, nous constatons qu'il existe une corrélation claire et positive entre le respect des mesures visées dans l'AR du 15/12/2010 et l'impression de l'intérimaire que sa santé et sa sécurité sont assurées.

Pourcentage d'intérimaires ayant toujours ou la plupart du temps le sentiment que leur santé et leur sécurité sont assurées par rapport aux mesures de l'AR du 15/12/2010



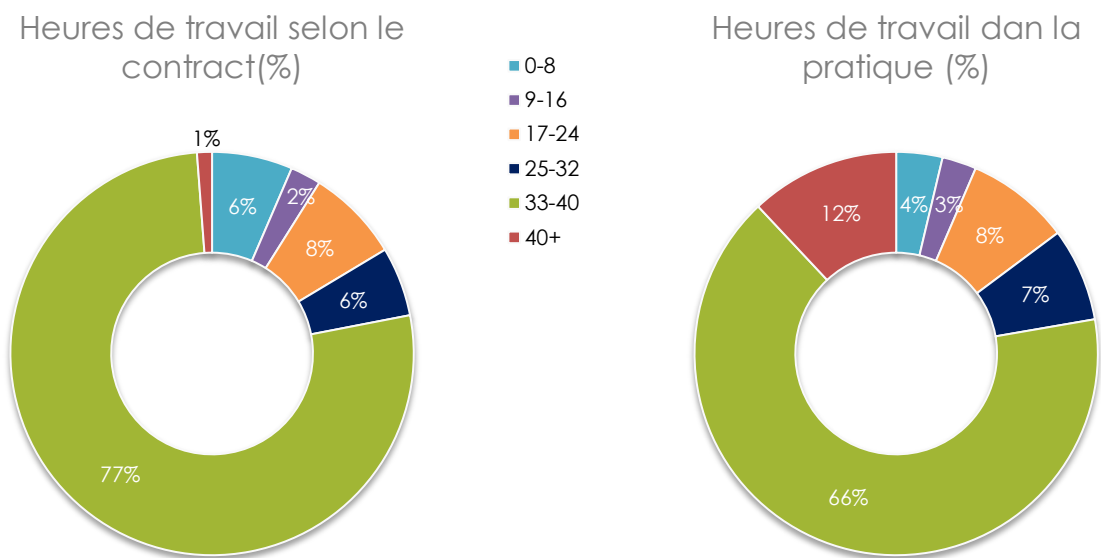


CHAPITRE 7

TEMPS DE TRAVAIL

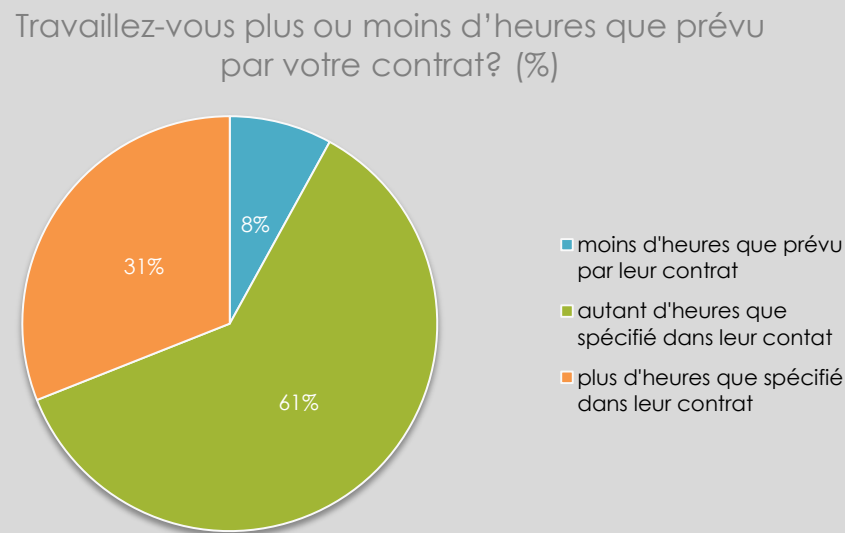
Heures de travail selon le contrat et dans la pratique

- 77% des intérimaires ont un contrat à temps plein (33 à 40 heures par semaine).
- Dans la pratique, on constate néanmoins des différences quant au nombre d'heures prestées. 66% des intérimaires indiquent travailler réellement 36 à 40 heures par semaine (à temps plein). 12% travaillent plus de 40 heures par semaine.



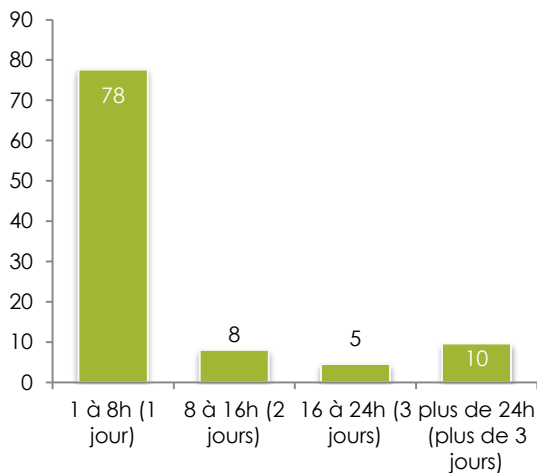
Heures supplémentaires

Dans la pratique, 8% des intérimaires travaillent moins d'heures que prévu par leur contrat, tandis que 31% des intérimaires travaillent plus d'heures que spécifié dans leur contrat.



Nombre d'heures supplémentaires

Combien d'heures supplémentaires prestez-vous? (%)



Combien d'heures supplémentaires prestez-vous?

- 78% des intérimaires qui prestant un nombre plus important d'heures que prévu par leur contrat prestant 1 à 8 heures supplémentaires par semaine.
- 10% d'entre eux prestant plus de 24 heures ou plus de 3 jours supplémentaires par semaine que prévu par leur contrat.

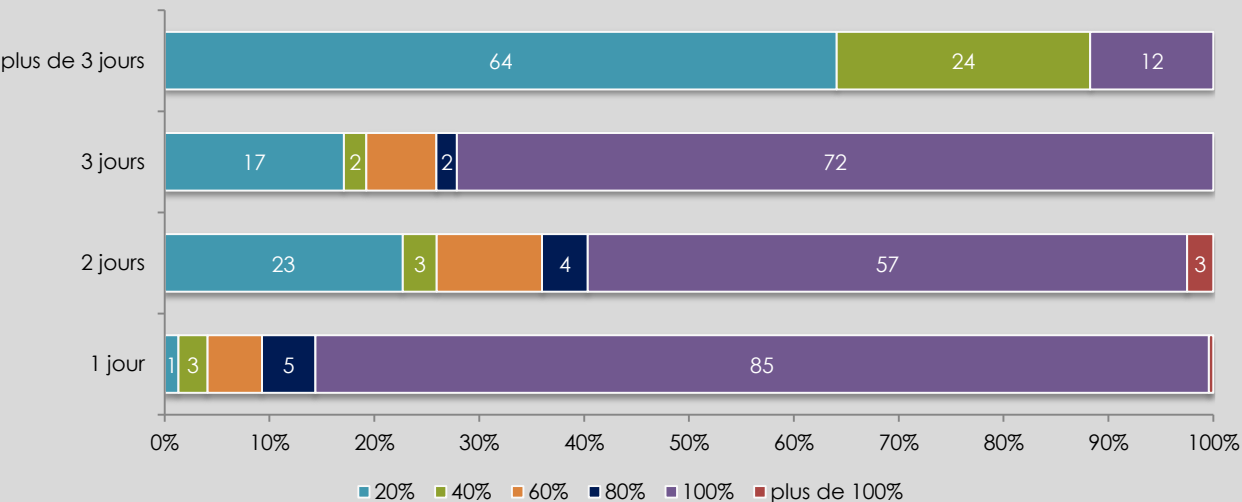
Il apparaît évident que les entreprises requièrent une grande flexibilité de la part des intérimaires, pas uniquement en termes de durée de contrat, mais aussi en termes de nombres d'heures réellement prestées par semaine.

Il faut toutefois nuancer ces constatations étant donné qu'il existe des différences substantielles en fonction du nombre d'heures prévu par le contrat de l'intérimaire.

Heures supplémentaires et heures de travail selon le contrat

- Ceux qui prestant 1 à 8 heures supplémentaires (1 jour) ont en grande majorité (85%) un contrat à temps plein.
- 57% des intérimaires qui déclarent prester 8 à 16 heures (2 jours) supplémentaires ont un contrat à temps plein et 23% ont officiellement un contrat pour un seul jour (8 heures) par semaine.
- La majorité des intérimaires qui prestant 3 jours ou plus que prévu par leur contrat semblent n'avoir un contrat officiel que pour 1 jour (ou 2 jours). 64% des intérimaires qui prestant plus de 3 jours supplémentaires par semaine ont un contrat d'un jour seulement et 24%, un contrat de 2 jours par semaine.

Pourcentage d'intérimaires prestant 1 à plus de 3 jours (8 heures par jour) supplémentaires par rapport à leur contrat officiel (%)



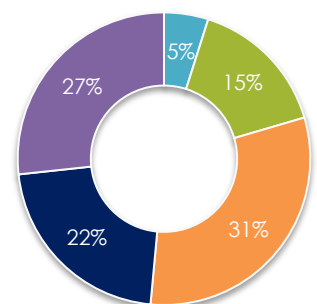
Heures supplémentaires au pied levé?

On a demandé aux intérimaires qui déclarent prester des heures supplémentaires (n=1457) à quelle fréquence ils n'étaient informés qu'au dernier moment du fait de devoir travailler plus longtemps.

- Un cinquième (20%) des intérimaires indiquent être souvent ou toujours informés au dernier moment qu'ils doivent effectuer des heures supplémentaires. Pour 53% des intérimaires, cette situation se produit parfois ou rarement. 27% d'entre eux ne sont jamais confrontés à cette situation
- 55% des intérimaires qui effectuent 8 à 24 heures supplémentaires par semaine sont souvent ou toujours informés au dernier moment uniquement.

Non seulement les entreprises attendent des intérimaires qu'ils prestent davantage d'heures que prévu par leur contrat, mais elles requièrent également une grande flexibilité de leur part afin d'effectuer des heures supplémentaires au pied levé.

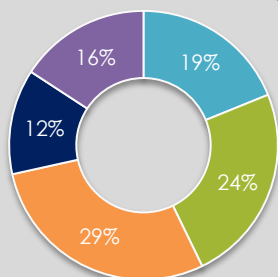
À quelle fréquence avez-vous dû effectuer des heures supplémentaires au pied levé? (%) (n=1457)



■ toujours ■ souvent ■ parfois
■ rarement ■ jamais

Compensation des heures supplémentaires

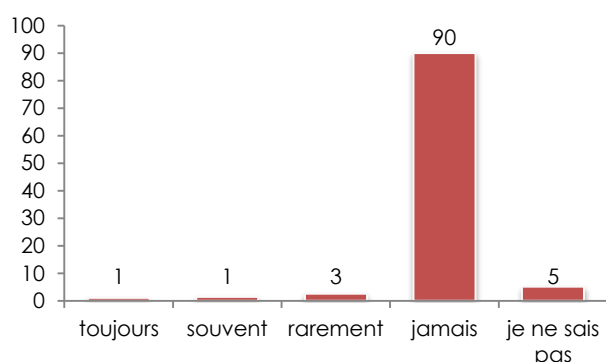
Comment les heures supplémentaires sont-elles indemnisées? 5%) (n=1457)



■ heures supplémentaires payées avec supplément
■ heures supplémentaires payées (sans supplément)
■ récupération des heures (en congés)
■ le choix entre paiement et la récupération des heures
■ rien

- La majorité des intérimaires reçoivent une compensation (paiement ou congé) pour les heures supplémentaires prestées.
- Cependant, 16% des intérimaires interrogés indiquent ne rien recevoir en compensation des heures supplémentaires prestées.
- Les travailleurs intérimaires sont 29% à bénéficier d'une compensation. 43% déclarent que leurs heures supplémentaires sont payées, avec ou sans supplément. 12% d'entre eux ont le choix entre le paiement et la récupération des heures.

Lorsque je travaille des heures supplémentaires, elles sont payées en noir (%)

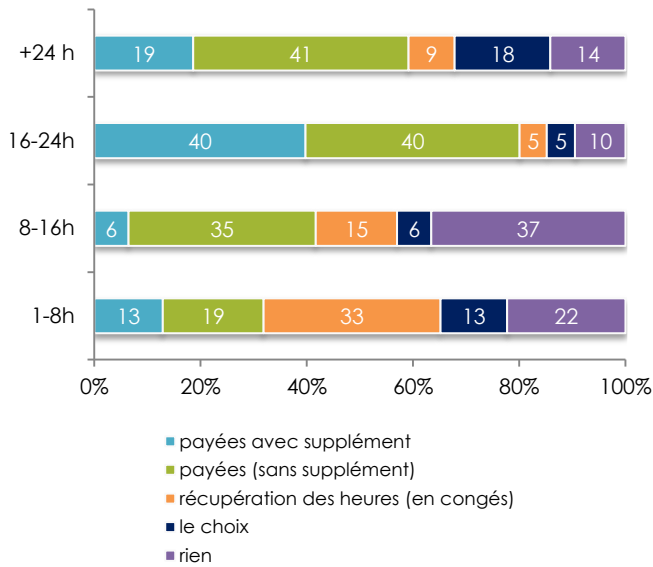


Seuls 5% des intérimaires indiquent avoir déjà été payés au noir pour des heures supplémentaires, par exemple. Manifestement, la compensation des heures supplémentaires prestées ne se fait pas au noir.

Et lorsqu'il est toutefois question de paiement au noir, cette pratique est plus fréquente dans les petites structures et dans les entreprises qui emploient peu d'intérimaires.

Compensation des heures supplémentaires

Comment les heures supplémentaires sont-elles 'indemnisées' en fonction du nombre d'heures supplémentaires? (%)



Il existe une nette différence au niveau de la compensation des heures supplémentaires en fonction du nombre d'heures supplémentaires que l'on preste. Plus le nombre d'heures supplémentaires prestées est important, plus elles sont payées sous forme de salaire, avec ou sans supplément.

La récupération des heures supplémentaires sous forme de congés est le mode de compensation le plus courant lorsque le nombre d'heures supplémentaires est limité (moins de 8 heures).

Les intérimaires ayant presté entre 8 et 16 heures supplémentaires par semaine sont les plus nombreux à déclarer (37%) n'avoir reçu aucune compensation pour ces heures.

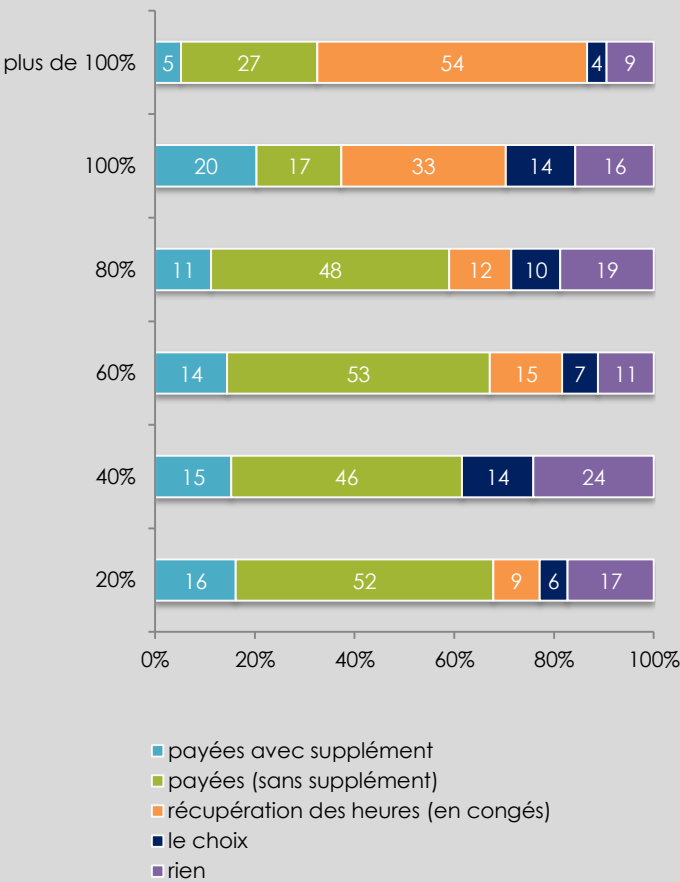
Par ailleurs, on note de nettes différences dans la manière d'indemniser les heures supplémentaires en fonction du type de contrat.

Les heures supplémentaires des intérimaires qui ne travaillent pas à temps plein d'un point de vue contractuel sont beaucoup plus fréquemment payées sous forme de salaire, avec ou sans supplément.

Pour ceux qui travaillent à temps plein (100%) ou plus qu'à temps plein, la forme d'indemnisation la plus courante est la conversion des heures supplémentaires en congés. C'est le cas pour 54% des intérimaires qui travaillent plus de 40 heures par semaine selon leur contrat.

Ces résultats permettent de supposer que, généralement, les entreprises n'octroient un contrat que pour un nombre limité d'heures par semaine aux intérimaires et qu'elles paient simplement en sus du salaire les heures supplémentaires qui doivent éventuellement être prestées, sans payer de supplément. Ici, à nouveau, on voit clairement que les entreprises attendent beaucoup de flexibilité de la part des intérimaires. Ils servent à absorber le volume de travail lorsque cela est nécessaire. Ensuite, elles n'ont plus besoin d'eux.

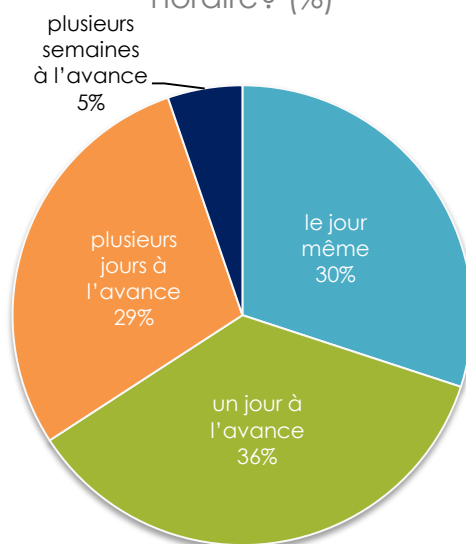
Comment les heures supplémentaires sont-elles 'indemnisées' en fonction du contrat officiel? (%)



Changements d'horaire

- Un peu moins de la moitié (47%) des intérimaires déclarent travailler selon un horaire fixe. L'horaire de l'autre moitié (53%, soit 1029 personnes) change régulièrement.
- Seuls 5% des intérimaires sont informés plusieurs semaines à l'avance des éventuels changements.
- 29% indiquent être informés quelques jours à l'avance.
- Néanmoins, 30% d'entre eux sont informés du changement de leur horaire le jour même.
- Les intérimaires actifs dans de grandes entreprises sont moins souvent confrontés à des changements d'horaire. Si un changement survient toutefois, il est moins fréquent que les intérimaires en soient informés au dernier moment (le jour même ou la veille).

Quand avez-vous été informé des changements de votre horaire? (%)



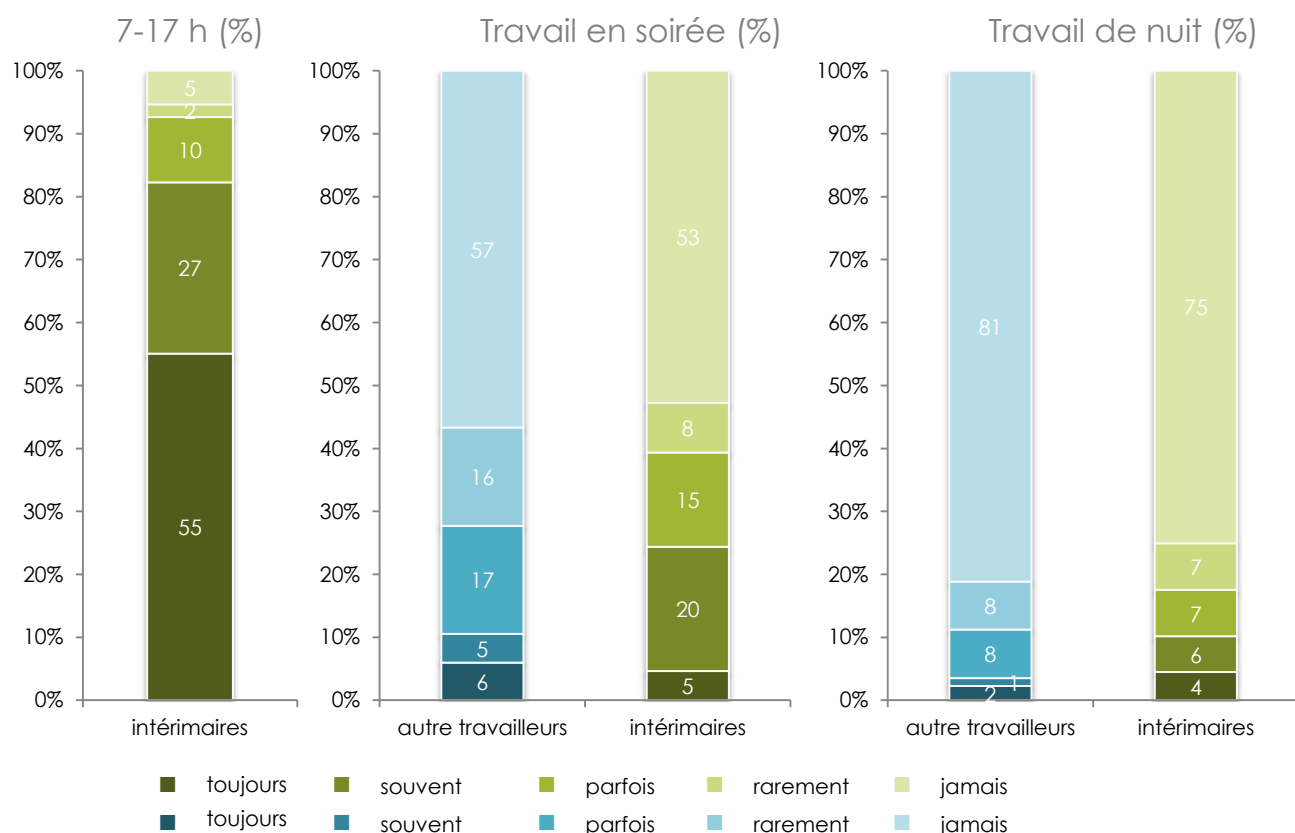
- Plus de 70% des intérimaires actifs dans le secteur de la chimie et de la pétrochimie ne sont jamais confrontés à des changements d'horaire. Par contre, les intérimaires de l'horeca sont ceux qui connaissent le plus fréquemment des changements d'horaire. De plus, ces modifications ne sont généralement communiquées que la veille ou le jour même. Les intérimaires du secteur alimentaire et agricole aussi sont souvent confrontés à des changements de dernière minute.
- Les intérimaires qui travaillent comme employés connaissent plus fréquemment des changements d'horaire, mais il arrive plus souvent que ceux-ci soient annoncés quelques jours à quelques semaines à l'avance.
- Les ouvriers sont par contre plus souvent confrontés à des changements de dernière minute.
- 71% des cadres supérieurs ne connaissent jamais de changements d'horaire.
- Les contremaîtres et les ouvriers semi-qualifiés et non qualifiés sont 46% à déclarer faire face à des changements de dernière minute dans leur horaire.
- Les femmes et les intérimaires détenant un diplôme d'études supérieures sont moins souvent confrontés à des changements dans leur horaire.

"Les contrats sont parfois annulés le soir même avant de commencer à travailler alors que tu as déjà planifié ta journée pour être libre pour travailler et que tu n'as rien d'autre à faire, c'est TOUT à fait inadmissible. Le contrat qui avait été établi est annulé comme ça . Je trouve qu'il faudrait pouvoir obtenir une indemnité dans ces cas là. "

"Il m'est souvent demandé de prévoir 3 samedis pour échapper aux bonus et après et après le jeudi ou le vendredi , ils te signalent que tes prestations sont annulées.

"Je reçois mon horaire seulement le vendredi ou même le samedi pour la semaine qui suit , je ne reçois jamais un temps plein alors que j'ai pourtant demandé à un recevoir un" .

Les heures de travail réguliers, le travail de nuit et le travail en soirée

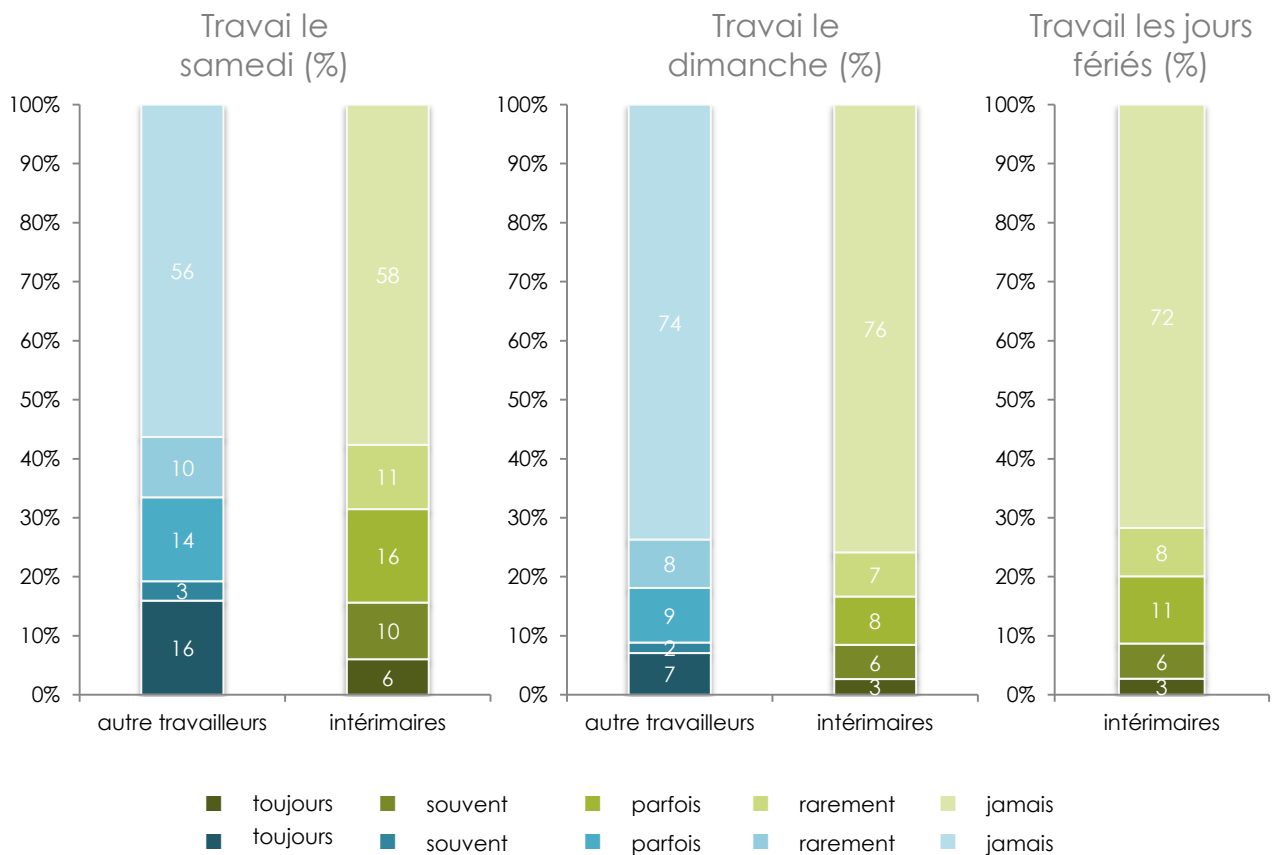


- En ce qui concerne les horaires des intérimaires interrogés, 82% d'entre eux déclarent travailler la plupart du temps (toujours ou souvent) entre 7 et 17h. La majorité des intérimaires travaillent donc généralement pendant les heures normales de travail.
- 25% des intérimaires travaillent parfois ou toujours en soirée (entre 17 et 22h). Une très grande majorité d'entre eux travaillent principalement entre 17 et 20h. 19% des intérimaires indiquent travailler la plupart du temps ou toujours entre 20 et 22h.
- Ils sont 10% à travailler la plupart du temps de nuit, entre 22h et 7h. C'est rarement ou parfois le cas pour 14% d'entre eux.
- Le travail de nuit et en soirée est beaucoup plus fréquent dans le secteur horeca, dans l'industrie alimentaire et dans l'industrie (pétro)chimique. Cela n'arrive que rarement ou jamais dans le secteur de la construction.
- De manière générale, les ouvriers travaillent plus souvent de nuit et en soirée que les employés. C'est principalement entre 20 et 22h et la nuit qu'on note une différence nette entre les ouvriers et les employés.
- Les jeunes intérimaires (moins de 35 ans) travaillent beaucoup plus souvent de nuit que leurs aînés.
- Les intérimaires qui choisissent l'intérim pour sa flexibilité ou qui travaillent en intérim par nécessité travaillent plus souvent de nuit et en soirée que les intérimaires pour qui l'intérim est un moyen de décrocher un emploi fixe ou d'explorer le marché en vue de trouver un emploi stable approprié.

Comparativement aux travailleurs belges qui ne travaillent pas en intérim (sur la base des données de la European Working Conditions Survey de 2010), il est clair que les intérimaires travaillent plus fréquemment de nuit et en soirée.

- 11% des travailleurs belges travaillent toujours ou souvent le soir, contre 25% des intérimaires.
- Seulement 3% des travailleurs belges déclarent travailler de nuit. Pas moins de 10% des intérimaires indiquent travailler souvent ou toujours de nuit.

Travail le samedi, le dimanche et les jours fériés

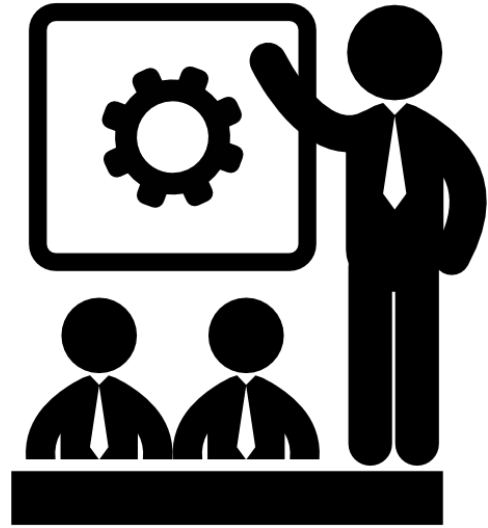


- Ils ne sont qu'un petit pourcentage (9 à 16%) d'intérimaires à déclarer travailler régulièrement un jour férié ou un jour de week-end.
- C'est sporadiquement le cas pour 15 à 25% des intérimaires.
- La majorité des intérimaires ne travaillent toutefois pas les jours fériés (75%) ou le week-end (58-76%).

- Il n'existe pas de différences entre les différentes catégories d'intérimaires.
- Les intérimaires actifs dans l'horeca ou le commerce travaillent beaucoup plus souvent le samedi (près de 50% d'entre eux travaillent la plupart du temps ou toujours le samedi).
- Plus de 30% des intérimaires du secteur horeca disent travailler toujours ou la plupart du temps le dimanche ou un jour férié. Les intérimaires des autres secteurs travaillent beaucoup moins fréquemment le week-end ou les jours fériés.
- Les contremaîtres travaillent plus souvent le week-end. Les cadres supérieurs sont ceux qui travaillent le moins souvent le week-end ou un jour férié.
- Par ailleurs, les hommes sont un peu plus nombreux à déclarer travailler le week-end ou les jours fériés que les femmes.

Par rapport aux travailleurs belges qui ne travaillent pas en intérim (EWCS 2010), on ne note pas de différences substantielles sur le plan du travail le week-end et les jours fériés. Les intérimaires travaillent un peu moins souvent le samedi ou le dimanche que les autres travailleurs.

Concernant le travail lors de jours fériés, il n'a pas été possible de procéder à une comparaison avec les autres travailleurs.



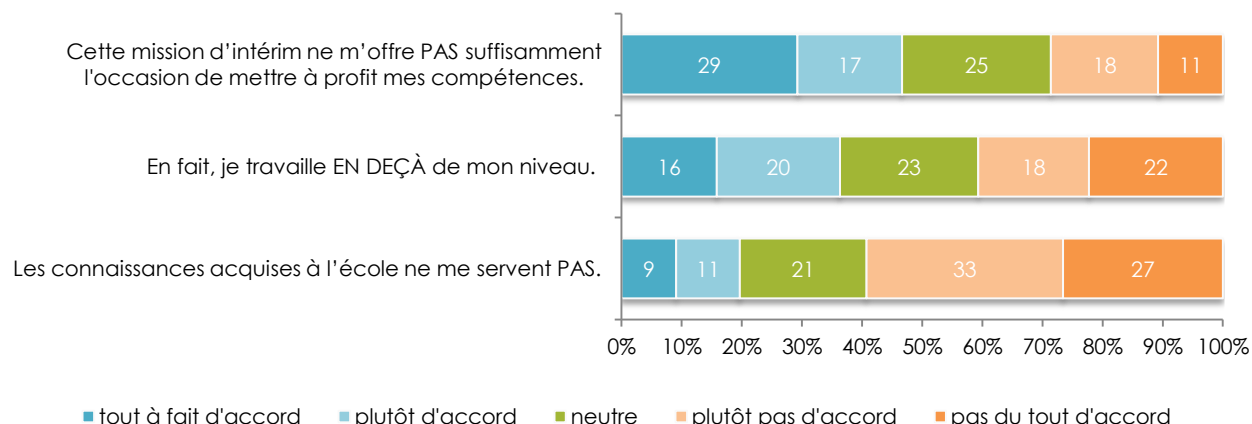
CHAPITRE 8

POSITION SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Qualifications de l'intérimaire

Utilisation de ses compétences pendant une mission d'intérim

- Un peu plus d'un tiers des intérimaires déclarent travailler en deçà de leur niveau. D'autre part, ils sont 40% à indiquer que ce n'est pas le cas.
- Selon 46% des intérimaires, l'intérim n'offre pas suffisamment la possibilité de mettre ses compétences à profit.
- 60% déclarent que les connaissances qu'ils ont acquises à l'école leur sont utiles au cours de leur mission d'intérim.

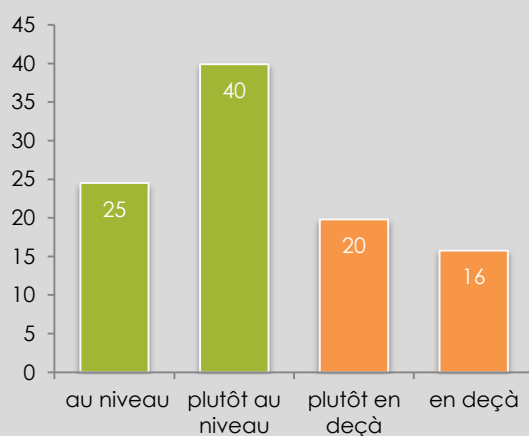


Travailler en deçà de ou au niveau de sa qualification

Ces trois questions ont permis d'établir une échelle, laquelle montre la mesure dans laquelle l'intérimaire a le sentiment de ne pas pouvoir mettre ses compétences à profit et de travailler en deçà de son niveau lors de sa dernière mission d'intérim (sous son niveau de qualification).

Les intérimaires ayant indiqué à 2 ou à 3 des questions susmentionnées avoir cette impression assurent une mission d'intérim qui est (plutôt) en deçà de leur niveau de qualification. Ceux qui ont répondu par l'affirmative à aucune ou à une seule de ces questions exerçaient une mission correspondant à leur niveau de qualification.

Travailler en deçà de ou au niveau de qualification (%)

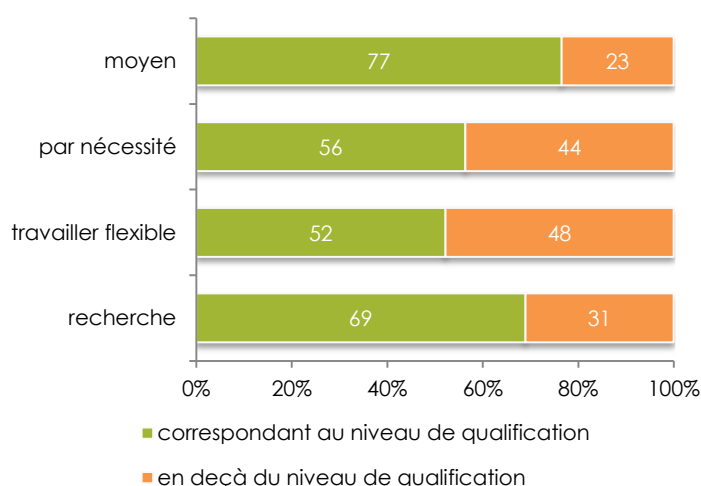


- Les intérimaires hautement qualifiés sont plus nombreux à déclarer exécuter une mission d'intérim inférieure à leur niveau de qualification.
- Les intérimaires actifs dans la métallurgie et dans l'horeca sont plus nombreux à indiquer effectuer une mission d'intérim inférieure à leur niveau de qualification, tandis que les intérimaires du secteur non marchand sont les moins nombreux à se dire surqualifiés pour leur mission.

Qualification de l'intérimaire

On note des différences entre les différentes catégories d'intérimaires. Ceux qui travaillent en intérim dans le but de décrocher un emploi sont les moins nombreux à effectuer une mission inférieure à leur niveau de qualification, suivis par ceux qui recourent à l'intérim comme un moyen d'explorer le marché en vue de trouver un emploi approprié. Près de la moitié des intérimaires (48%) qui ont délibérément fait le choix de l'intérim pour sa flexibilité déclarent assurer une mission d'intérim inférieure à leur niveau de qualification.

Catégories d'intérimaires et type de travail effectué (%)



"Ca fait déjà un moment que je cherche un meilleur travail, parce que je me sens vraiment malheureux dans mon travail actuel et que mes compétences régressent dans ce genre de travail. Au moment de l'engagement, l'entreprise avait promis une « rotation d'emploi » mais il n'en est plus rien."

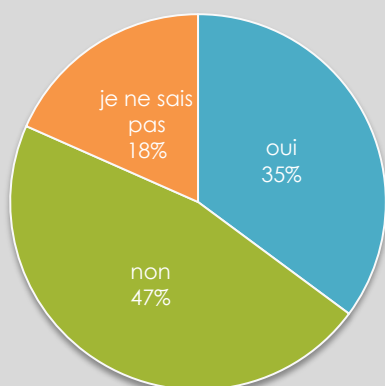
"Les bureaux d'intérim proposent aussi trop d'emplois en dessous des compétences des personnes."

"A aucun moment la question entre la formation reçue et le domaine de la mission n'est pas posée!! étant financier de formation par exemple, je suis obligé de faire du sales support! Et je connais beaucoup de personnes dans la même situation. "

"Le diplôme ou l'expérience que tu as accumulé n'a souvent rien à voir avec le genre de travail qui t'es proposé. La mentalité c'est : "à prendre ou à laisser."

Formations

Avez-vous reçu une formation au cours de votre mission d'intérim (%)

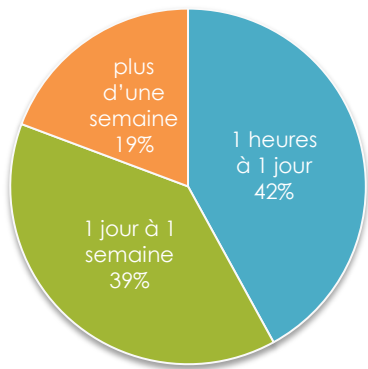


- 35% des intérimaires ont reçu une formation lors de leur dernière mission d'intérim.
- Ceux qui ne détiennent qu'un diplôme de l'enseignement primaire sont significativement moins nombreux (27%) à déclarer avoir reçu une formation que ceux qui possèdent un diplôme de l'enseignement secondaire au moins (35 à 37%).
- Les jeunes (moins de 25 ans) sont plus nombreux (38%) à bénéficier d'une formation que les travailleurs âgés (plus de 45 ans), qui sont 31% à avoir reçu une formation. 53% des travailleurs âgés disent ne pas avoir reçu de formation.

Durée des formations

- 42% des intérimaires indiquent avoir reçu de 1 heure à 1 jour de formation. Le nombre d'heures de formation reste donc plutôt limité pour la majorité des intérimaires.
- D'autre part, 19% des intérimaires disent avoir reçu plus de 1 semaine de formation, dont 9% une formation de plus de 2 semaines, au cours de leur dernière mission d'intérim.

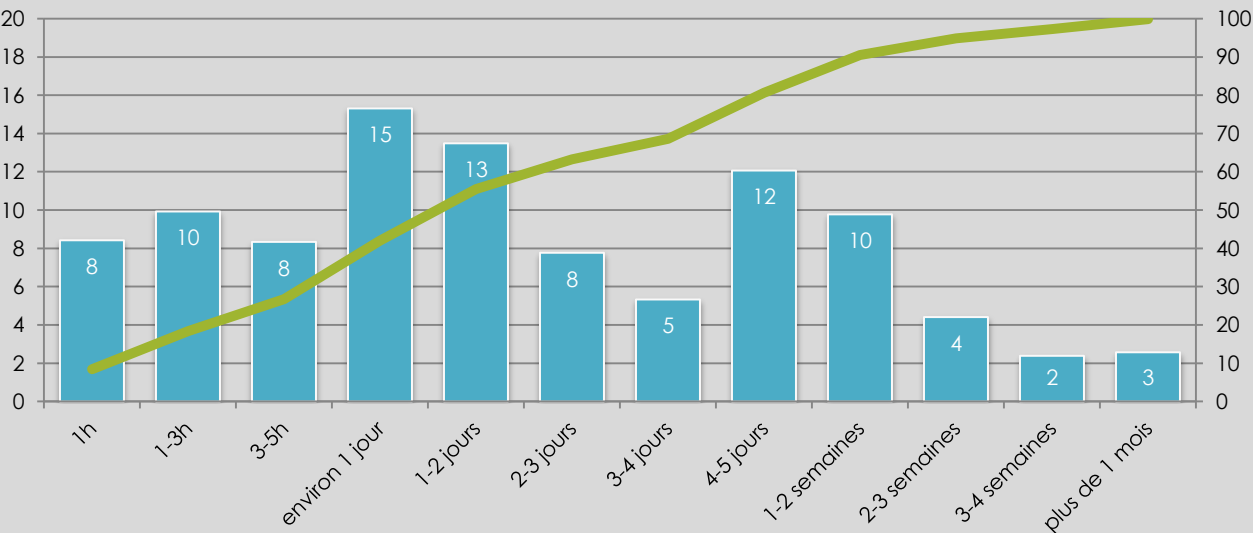
Combien d'heures de formation avez-vous reçues?
(%) (n=743)



"Actuellement , dans la plupart des entreprises, il n'y a plus de temps pour former quiconque. Suite à ça , on dit souvent que tu ne satisfais pas aux exigences pour le poste , alors que si tu y avais été convenablement formé , tu pourrais y devenir un bon élément ."

- Dans le secteur commercial, 57% des intérimaires bénéficient d'une formation de maximum 1 jour ; cette proportion est plus faible dans les autres secteurs.
- Plus de la moitié des intérimaires du secteur de la construction et du secteur non marchand reçoivent 1 à 5 jours de formation. La moitié des intérimaires de l'industrie (pétro)chimique bénéficient de plus de 1 semaine de formation.
- Les intérimaires qui optent pour l'intérim en raison de sa flexibilité sont beaucoup plus nombreux à recevoir une formation plus longue (plus de 1 jour et plus de 1 semaine) que les autres intérimaires.

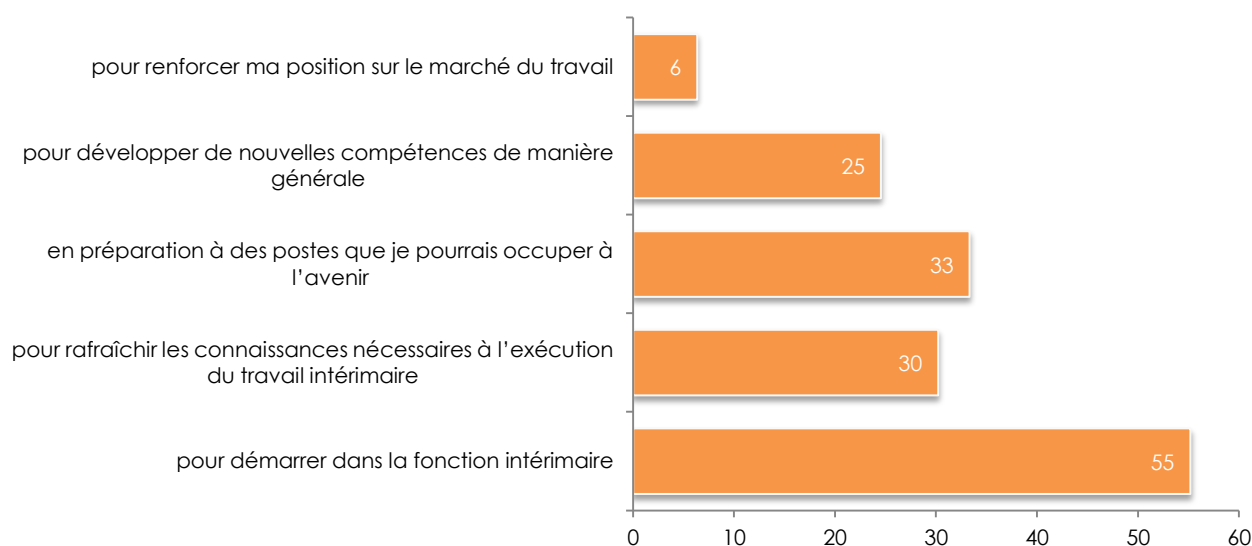
Combien d'heures de formation avez-vous reçues au cours de votre mission d'intérim? (%) (n=743)



Objectif des formations

- Le principal objectif des formations est clairement de veiller à ce que l'intérimaire puisse prendre ses marques dans sa fonction (55%).
- Mais les intérimaires sont aussi régulièrement formés en vue de rafraîchir leurs connaissances ou de les préparer à occuper de futurs postes.
- Seuls 6% des intérimaires déclarent que le but de la formation était de renforcer leur position sur le marché du travail.
- Les formations suivies avaient généralement plus qu'un seul objectif.

Quel était l'objectif des formations? (%) (n=743)



On constate peu de différences entre les intérimaires en ce qui concerne l'objectif des formations.

- Les intérimaires du secteur horeca sont plus nombreux à déclarer (43%) avoir suivi une formation pour renforcer leur position sur le marché de l'emploi. Dans les autres secteurs, cela concerne moins de 10% des intérimaires.
- Les intérimaires qui optent pour l'intérim en raison de sa flexibilité sont plus nombreux à indiquer suivre une formation pour se préparer à des fonctions ou à des postes qu'ils pourraient occuper à l'avenir.
- Environ la moitié des cadres supérieurs (43%), des contremaîtres (51%) et des ouvriers qualifiés (54%) suivent des formations pour développer de nouvelles compétences.
- Les intérimaires qui ont bénéficié d'une formation de plus d'une semaine sont plus nombreux à déclarer que cette formation était destinée à les préparer à des postes ou à des fonctions futurs ou à renforcer leur position sur le marché du travail.
- Les formations dont l'objectif est de développer de nouvelles compétences sont plus fréquentes lorsqu'on a bénéficié de formations d'une durée supérieure à un jour.

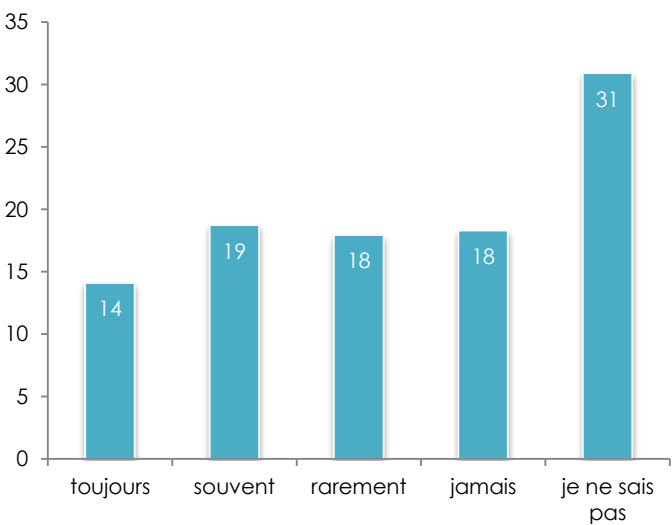
Suivre des formations

De manière générale, il semble difficile pour les intérimaires de participer à des formations. Seuls 33% d'entre eux disent pouvoir suivre toujours ou la plupart du temps une formation lorsqu'ils le souhaitent. Pour 36% d'entre eux, cela est rarement ou jamais le cas.

En outre, une majeure partie des intérimaires déclarent ne pas savoir s'ils ont ou non la possibilité de suivre une formation. Une grande partie des intérimaires semblent donc ne même pas demander s'il est possible de suivre une formation.

- Environ la moitié (51%) des cadres supérieurs peuvent la plupart du temps ou toujours suivre une formation lorsqu'ils le souhaitent. 31% d'entre eux ont rarement ou jamais cette possibilité. 18% des intérimaires ne savent pas si cela est possible ou non.
- Les intérimaires actifs dans de plus grandes structures sont un peu plus nombreux à pouvoir suivre une formation lorsqu'ils le souhaitent.
- Par ailleurs, nous constatons que les intérimaires engagés dans des entreprises qui emploient plusieurs intérimaires sont mieux informés de la possibilité ou non de suivre une formation. La situation est moins claire dans les entreprises qui emploient moins d'intérimaires.

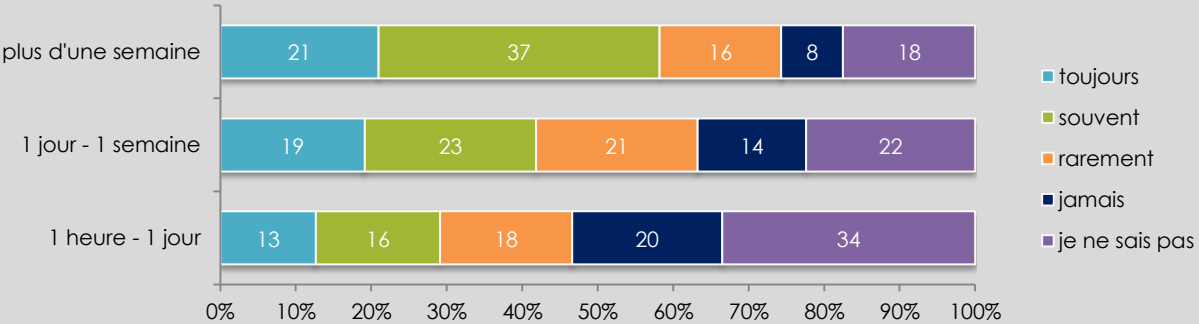
Lorsque je veux suivre une formation, cela est possible (%)



Le fait d'avoir la possibilité de suivre ou d'être autorisé à suivre une formation quand on le souhaite dépend du nombre d'heures de formation reçues au cours de la mission d'intérim.

- Ceux qui ont bénéficié de plus de 1 semaine de formation sont plus nombreux à déclarer (58%) pouvoir (toujours ou la plupart du temps) suivre une formation. Les intérimaires ayant reçu moins d'une journée de formation ne sont que 29% à l'affirmer.
- Les travailleurs temporaires qui ont reçu une formation de maximum 1 journée sont plus nombreux à ne pas savoir s'ils peuvent ou non suivre une formation. En outre, 20% d'entre eux indiquent n'avoir jamais la possibilité de suivre une formation souhaitée.

'Lorsque je veux suivre une formation, c'est possible',
en fonction du nombre d'heures de formation reçues (%)
(n=743)



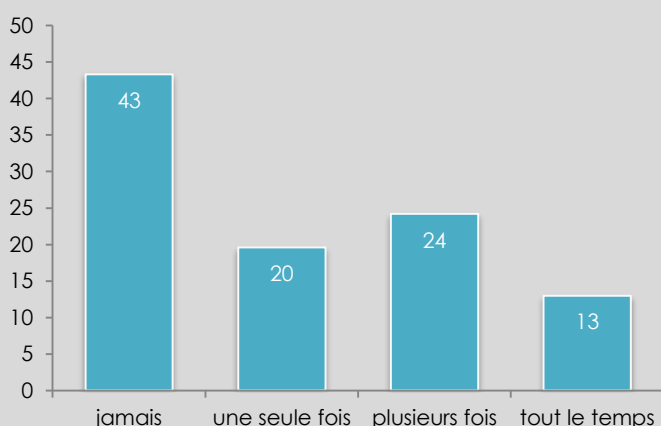
Perspectives d'avenir pour les intérimaires

57% des intérimaires ont la perspective de décrocher un contrat (promesse).
- Ils sont **30%** à recevoir finalement une proposition d'engagement.

Perspective de décrocher un contrat comme travailleur ordinaire

Un peu plus de la moitié des intérimaires déclarent qu'un contrat comme travailleur ordinaire leur a été promis lors de leur mission d'intérim actuelle ou précédente.

À quelle fréquence vous a-t-on proposé un contrat comme travailleur ordinaire au cours de votre dernière mission? (%)

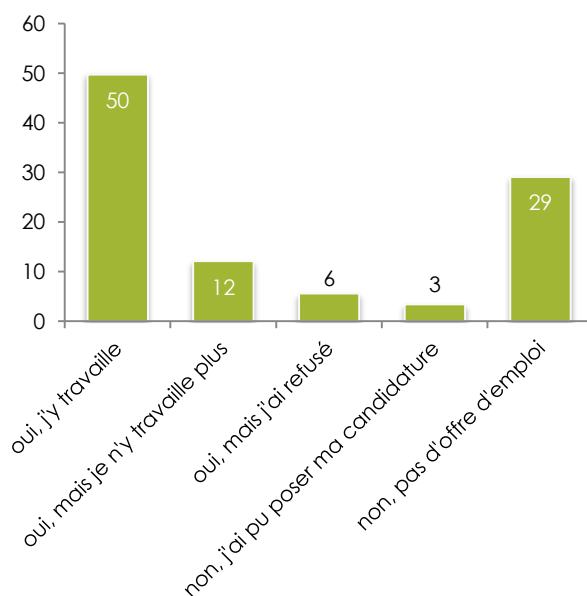


- Les hommes (59%) sont un peu plus nombreux que les femmes (53%) à recevoir une telle promesse.
- Les intérimaires de plus de 45 ans sont plus nombreux (50%) que les jeunes (41 à 42%) à ne pas obtenir cette promesse.
- Ce sont les entreprises qui emploient beaucoup d'intérimaires (plus de 20) qui promettent le plus souvent un contrat.
- On constate également des différences substantielles entre les secteurs. Dans le secteur de la construction, 71% des intérimaires reçoivent une promesse d'engagement sous contrat, alors que c'est le cas de seulement 36% des intérimaires du secteur non marchand et de 42% du secteur horeca.

Offre d'emploi

- Parmi les 857 intérimaires ayant reçu une promesse d'engagement comme travailleur ordinaire lors de leur dernière mission d'intérim achevée, la moitié d'entre eux déclarent travailler comme travailleur ordinaire pour cette entreprise.
- 18% d'entre eux se sont vu proposer un contrat, mais ne travaillent pourtant plus dans cette organisation ou ont refusé le contrat. Par ailleurs, 3% de ces intérimaires ont eu l'occasion de proposer leur candidature pour un poste.
- 29% (à savoir 290 intérimaires) ont reçu une promesse d'engagement lors de leur mission d'intérim, mais n'ont jamais reçu de proposition d'emploi par la suite.

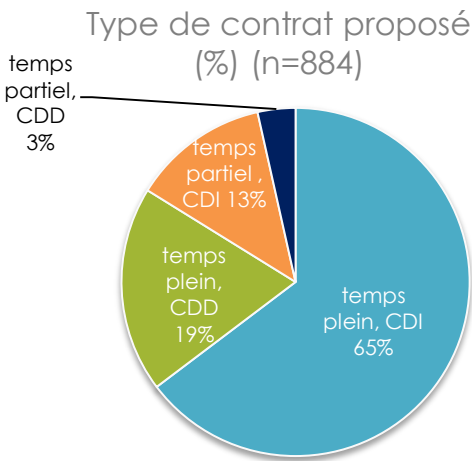
Avez-vous reçu un contrat dans cette organisation ou terme de votre mission? (%)
(n=857)



Offre d'emploi

La majorité des intérimaires (65%) reçoivent une proposition de contrat temps plein à durée indéterminée. Pour 22% des travailleurs intérimaires, il s'agit toutefois d'une proposition de contrat à durée déterminée.

- Les hommes (38%) sont plus nombreux que les femmes (31%) à recevoir une proposition d'engagement.
- Les hommes se voient plus généralement proposer un contrat temps plein à durée indéterminée.
- Les intérimaires de plus de 45 ans ont 9% de perspectives en moins que les moins de 25 ans et 8% de propositions en moins. Les plus de 45 ans travaillent depuis plus longtemps en intérim, mais leur carrière est aussi plus souvent interrompue.



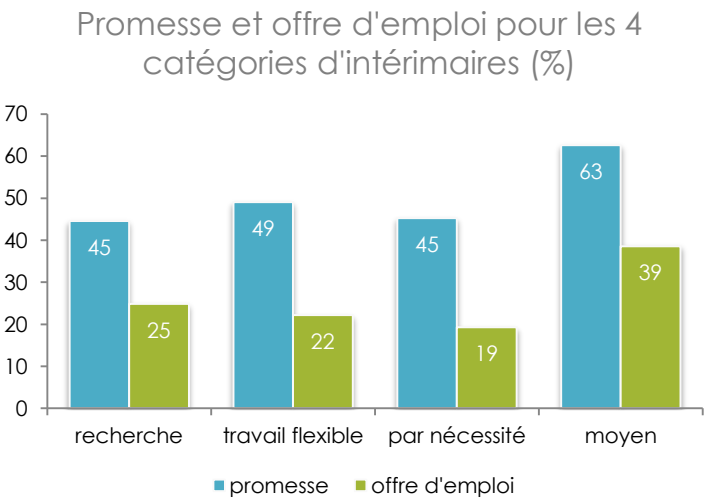
"Un intérimaire est considéré comme un mal nécessaire et temporaire. Je cherche depuis longtemps un travail fixe , je suis toujours volontaire pour aller travailler en consciencieux ,Pourtant j'ai le sentiment que je suis entré dans le cercle vicieux de l'intérim, Physiquement et surtout finaçièrement c'est difficilement supportable On est toujours dépendant du travail. On peut difficilement planifier quelque chose On n'avance pas dans la vie et ca c'est énormément frustrant "

"Pour des jeunes qui ont des plans pour l'avenir, c'est actuellement très difficile de pouvoir obtenir un travail fixe. A certains moments , ca devient très difficile d'avoir encore du courage pour continuer à encaisser les réactions négatives à tes sollicitations de travail".

Type de proposition selon le sexe

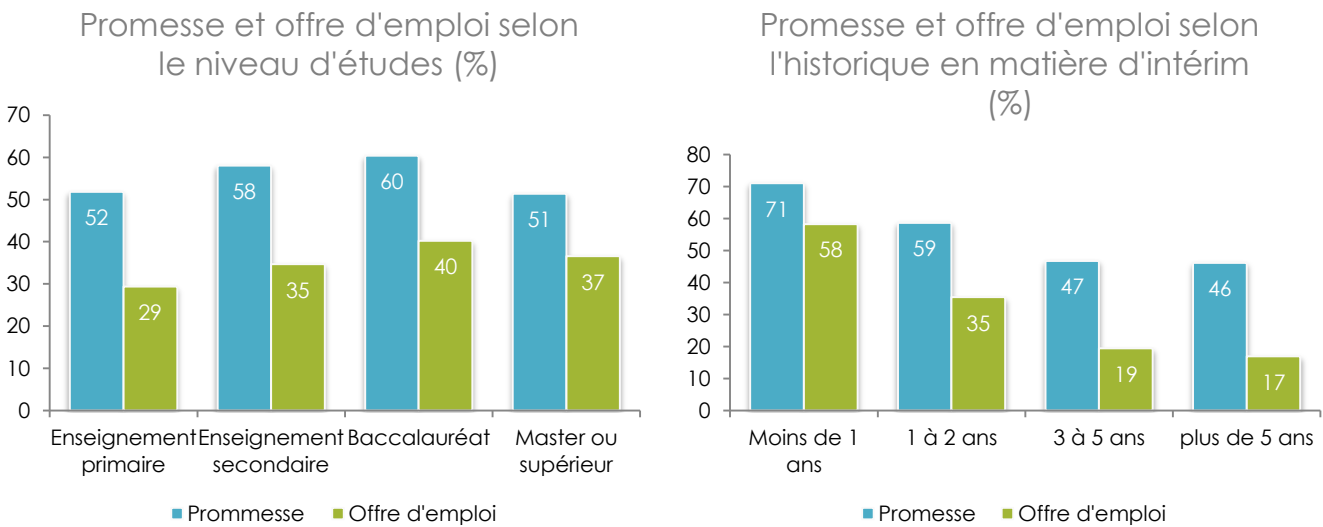
	Hommes	Femmes
Temps plein à durée indéterminée	75%	57%
Temps plein à durée déterminée	20%	17%
Temps partiel à durée indéterminée	2%	22%
Temps partiel à durée déterminée	3%	4%

Tout le monde n'a pas la même chance d'obtenir une offre d'emploi

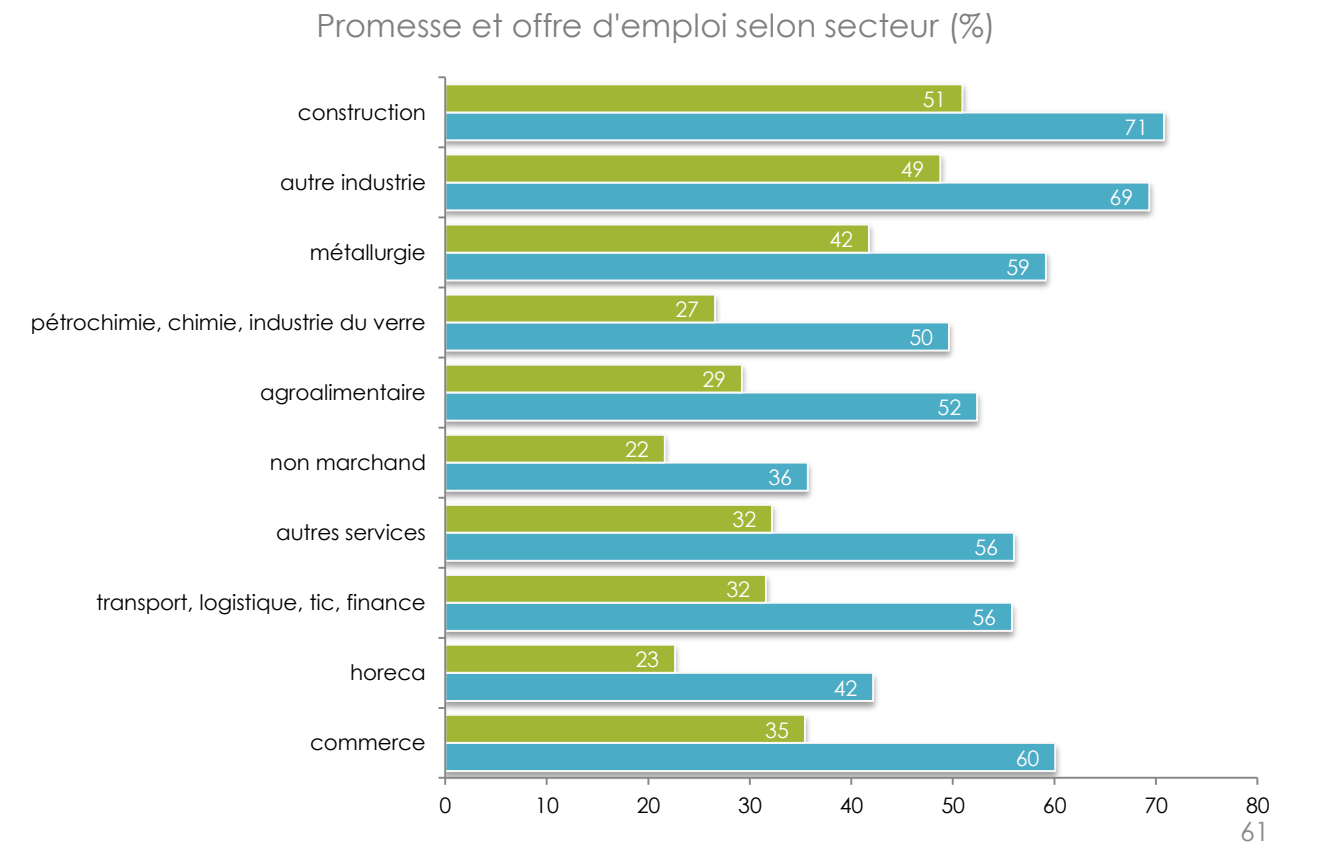


- Les personnes pour qui l'intérim est un moyen de trouver un emploi stable sont beaucoup plus nombreuses à recevoir une promesse d'engagement.
- De plus, ces intérimaires se sont aussi plus souvent vu proposer un emploi au terme de leur dernière mission d'intérim.

Tout le monde n'a pas la même chance d'obtenir une offre d'emploi

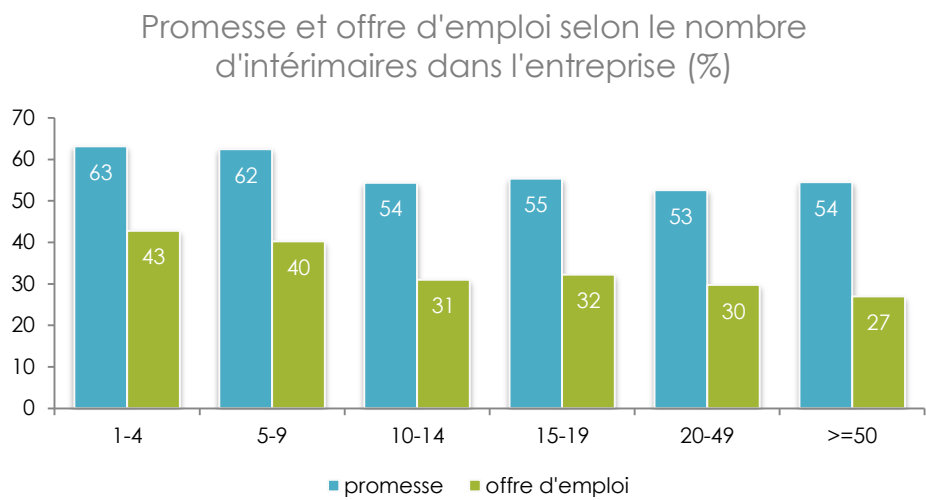


- Ce sont principalement les intérimaires qui ont un diplôme de l'enseignement secondaire ou de bachelier qui reçoivent une promesse d'engagement.
- 80% des personnes n'ayant pas de diplôme de l'enseignement supérieur travaillent plus d'un an en intérim.
- Moins de la moitié des intérimaires actifs depuis plus de 3 ans en intérim ont des perspectives de décrocher un emploi fixe.
- C'est dans le secteur de la construction et dans la branche industrielle qu'on enregistre les meilleures chances de décrocher un emploi fixe. La (péto)chimie et l'industrie du verre font exception. L'horeca et le secteur non marchand sont ceux qui offrent les perspectives d'avenir les plus faibles.



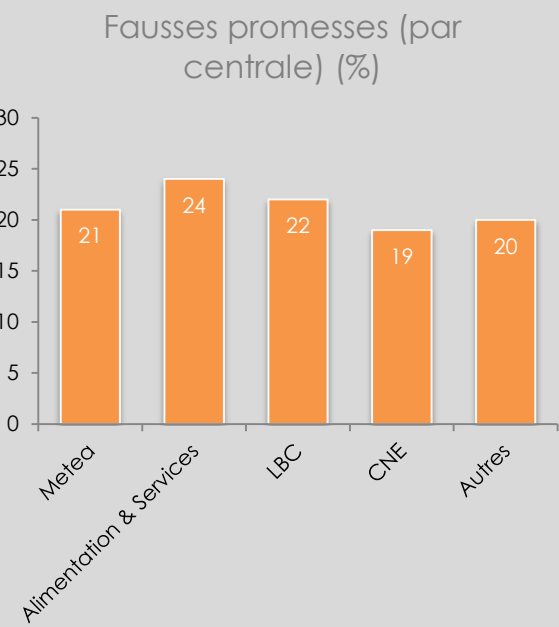
Tout le monde n'a pas la même chance d'obtenir une offre d'emploi

Ceux qui travaillent dans des entreprises employant peu d'intérimaires sont plus nombreux à se voir promettre un contrat dans cette entreprise et ils sont aussi plus nombreux à recevoir effectivement une proposition d'engagement au terme de leur mission d'intérim.



Fausse promises

La différence entre les perspectives présumées et les opportunités réelles d'emploi sont plus marquées chez les travailleurs appartenant à la centrale Alimentation et Services. La centrale CNE est la moins concernée par cette situation (mais les niveaux sont bas).



"On fait beaucoup trop de promesses de te donner un travail fixe , On joue vraiment trop avec les pieds des intérimaires ."

"Mon employeur savait très bien que je souhaitais devenir enceinte, cela ne faisait aucun problème , je recevrais malgré tout un contrat fixe. Cela m'avait toujours été répété , je serais la suivante à recevoir un contrat fixe et j'en étais convaincue . Je suis rapidement devenue enceinte „très bien ... mais il est rapidement apparu que je n'aurais pas de contrat et que quelqu'un d'autre aurait ce travail à ma place. "

"L'option de pouvoir obtenir un contrat fixe dans ma situation m'a été rapidement proposée mais se faisait en définitive toujours attendre, jusqu'au moment où ils m'ont fait savoir qu'ils n'avaient plus besoin de moi ."

"Sous la pression d'offrir un travail fixe , on fait pression sur les intérimaires pour qu'ils acceptent toujours plus de travail et ce sans aucune concertation. On ne se fixe plus aucune limite à ces pressions".



CHAPITRE 9

RÉMUNÉRATION

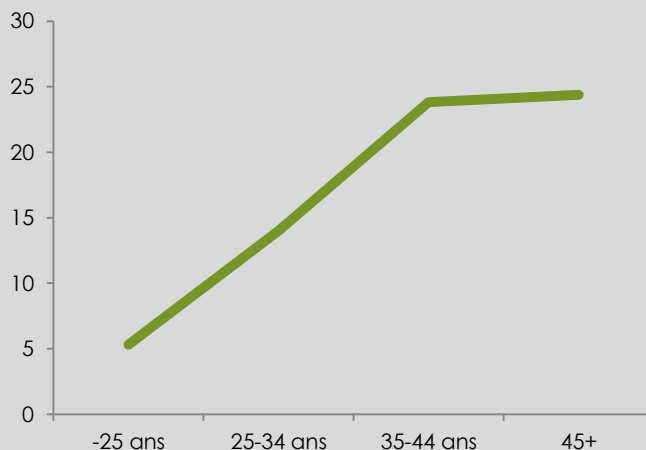
Salaires par rapport au Baromètre des salaires

€ 2123 le salaire moyen des intérimaires

= 22% de moins que le salaire moyen selon le baromètre des salaires (€ 2583)

L'écart par rapport au niveau général des salaires s'accroît pour les intérimaires de plus de 35 ans.

On constate un écart inférieur à 20% par rapport aux non-intérimaires uniquement chez les managers, les commerciaux, les employés en secrétariat et dans les professions élémentaires.

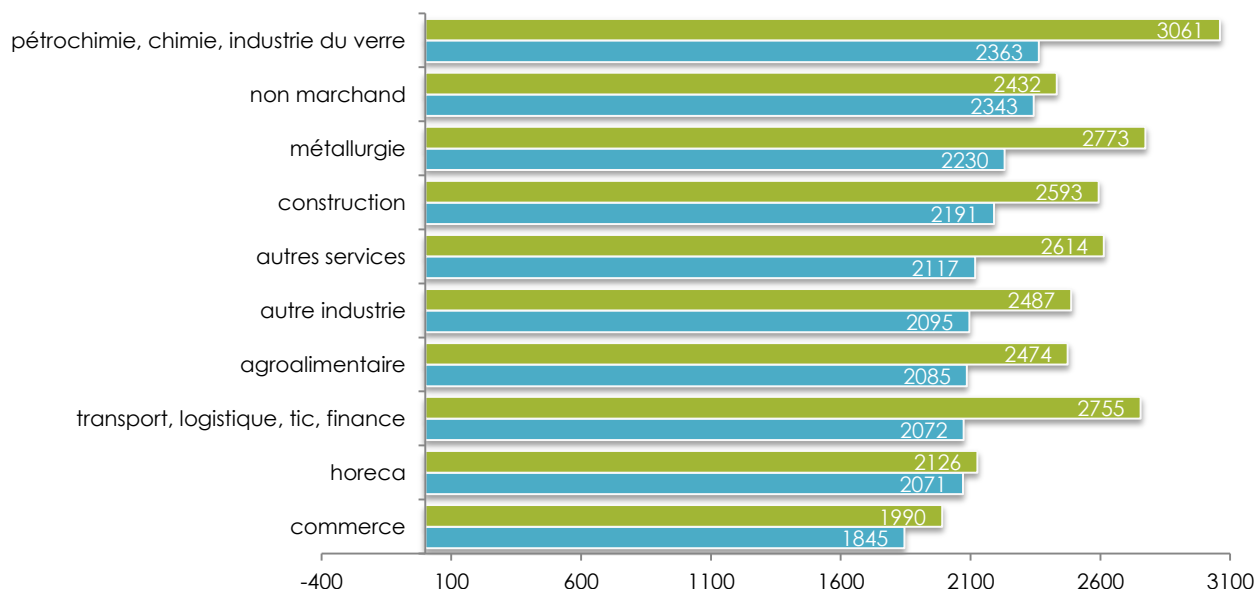


**Pas d'écart de
rémunération**
entre les hommes et les femmes



Par contre, on note des différences selon le niveau d'études : une personne qui détient un master gagne 460 € de plus qu'une personne peu qualifiée. Cet écart s'élève à 730 € pour l'ensemble de la population du Baromètre des salaires.

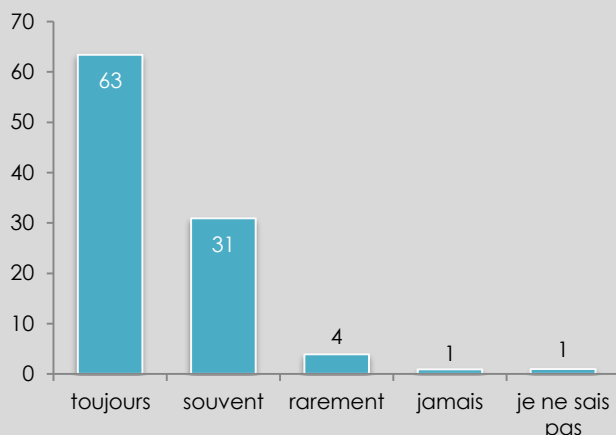
Différences substantielles selon le secteur:



Paieement du salaire

- 94% des intérimaires déclarent être payés à temps.
- On constate des différences substantielles entre les secteurs. Dans le secteur commercial, l'horeca et le secteur des services non marchands, 7 à 8% des intérimaires disent être rarement ou jamais payés à temps. C'est dans la métallurgie qu'on enregistre le plus faible pourcentage. Seulement 1% des intérimaires de ce secteur disent recevoir rarement ou jamais leur salaire à temps.
- Il existe des différences selon les professions. Seulement 86% des contremaîtres sont payés à temps. 16% d'entre eux disent recevoir rarement ou jamais leur salaire à temps.
- Les différences entre les petites et les grandes entreprises sur le plan du paiement en temps et en heure sont limitées et peu importantes. Les intérimaires actifs dans de grandes entreprises sont un peu plus nombreux à déclarer être rarement ou jamais payés à temps.

Je reçois mon salaire à temps (%)



De nombreux problèmes concernant le paiement des salaires ont toutefois été relatés dans les questions ouvertes posées dans le cadre de l'enquête. En fait, il s'agissait généralement de problèmes de paiement des jours de vacances et des jours fériés et d'erreurs dans la fiche de paie et nettement moins de paiement à temps de la rémunération en elle-même. Par ailleurs, de nombreux intérimaires disent que leur salaire est trop peu élevé (et moins élevé que celui des travailleurs permanents de l'entreprise) et qu'ils ne bénéficient généralement pas des avantages complémentaires.

"Au total, j'ai perçu 900 euros trop peu pour la période de 6 mois où j'ai travaillé comme intérimaire : le barème n'était pas toujours correct et variait d'une semaine à l'autre, les jours fériés n'étaient pas payés, il manquait des chèques-repas, on me doit encore 100 euros d'écochèques."

"J'ai eu des problèmes concernant mon salaire, le paiement correct et à temps des jours fériés qui ne font généralement pas partie du contrat pour éviter de devoir vous les payer."

"J'ai eu des problèmes concernant le paiement des jours fériés."

"Faites en sorte qu'on n'engage pas les intérimaires à des prix de dumping."

"Cela fait quatre ans que je travaille comme intérimaire. Je fais exactement le même boulot que les travailleurs permanents, mais mon salaire est moindre, je ne bénéficie pas de bon nombre d'avantages extralégaux, j'ai moins de jours de vacances et je n'ai pas de bonus."

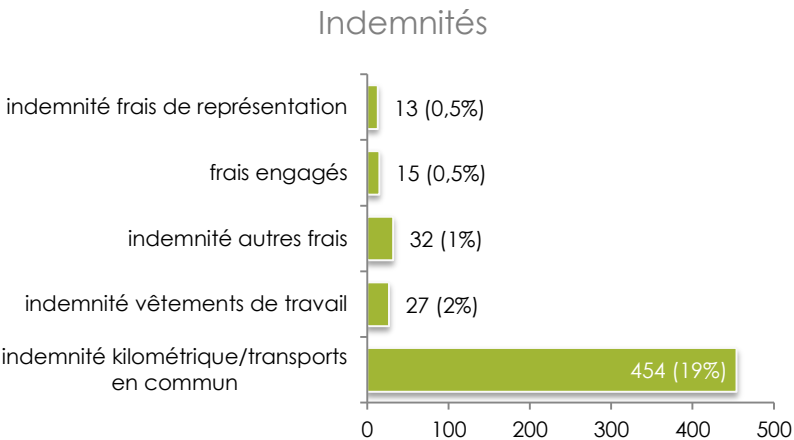
"L'agence d'intérim m'avait promis une révision de salaire après 3 mois. J'ai adressé un courrier à l'employeur. Je n'ai jamais obtenu de réponse et mon salaire n'a pas été augmenté pendant près de six ans."

"Mon travail me plaît bien, mais à 40 ans, toujours recommencer au salaire le plus bas devrait être interdit légalement. J'étais partout le bienvenu, mon expérience ma flexibilité et mon âge étaient bien acceptés, mais je devais toujours démarrer au barème le plus bas. Il faudrait absolument régler cela rapidement, les personnes avec 25 années d'expérience devraient pouvoir refuser un travail si on y impose le barème minima."

Compléments, avantages et indemnités

Indemnités

19% des intérimaires interrogés perçoivent une indemnité kilométrique ou une indemnité pour les transports publics. Les autres catégories de frais sont indemnisées dans une très moindre mesure (maximum 2%).

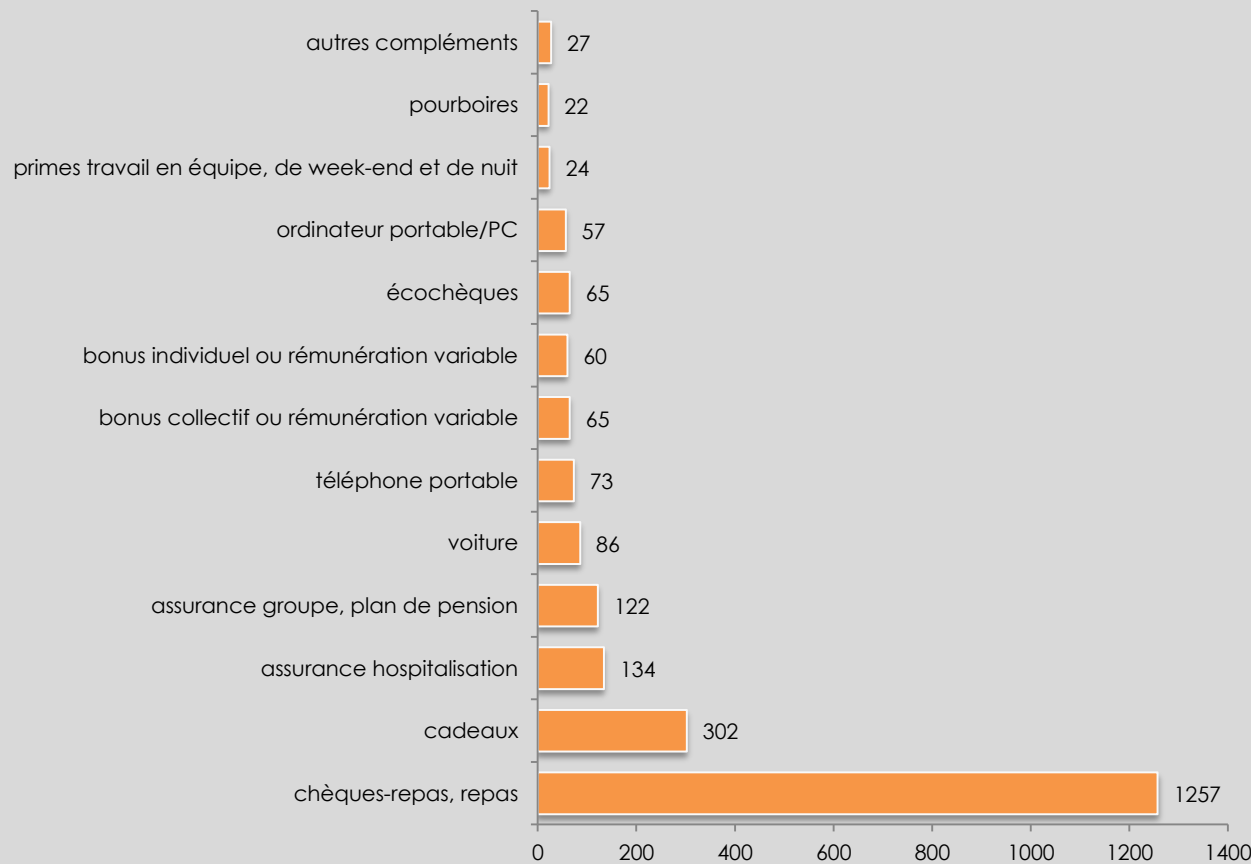


Compléments en sus du salaire

64% des intérimaires bénéficient d'au moins un type de complément en sus de leur salaire. Ils sont 9% à bénéficier d'au moins trois compléments en plus de leur salaire.

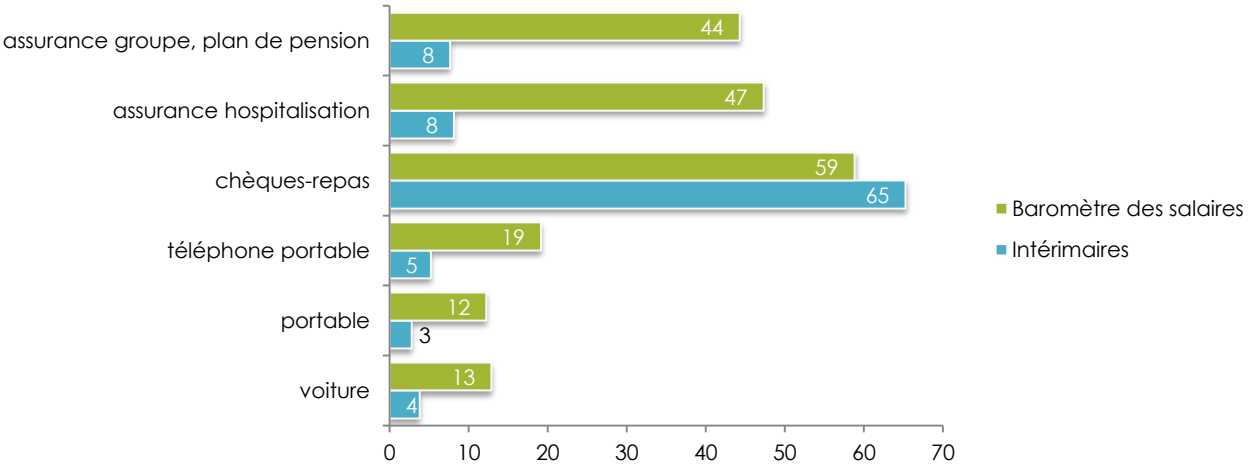
Le complément le plus courant est l'octroi de chèques-repas ou de repas (55%). Par ailleurs, 14% des intérimaires disent recevoir des cadeaux, par exemple à l'occasion de la Saint-Nicolas. Les autres types de compléments en sus du salaire sont beaucoup moins courants (1 à 6%).

Compléments en sus du salaire



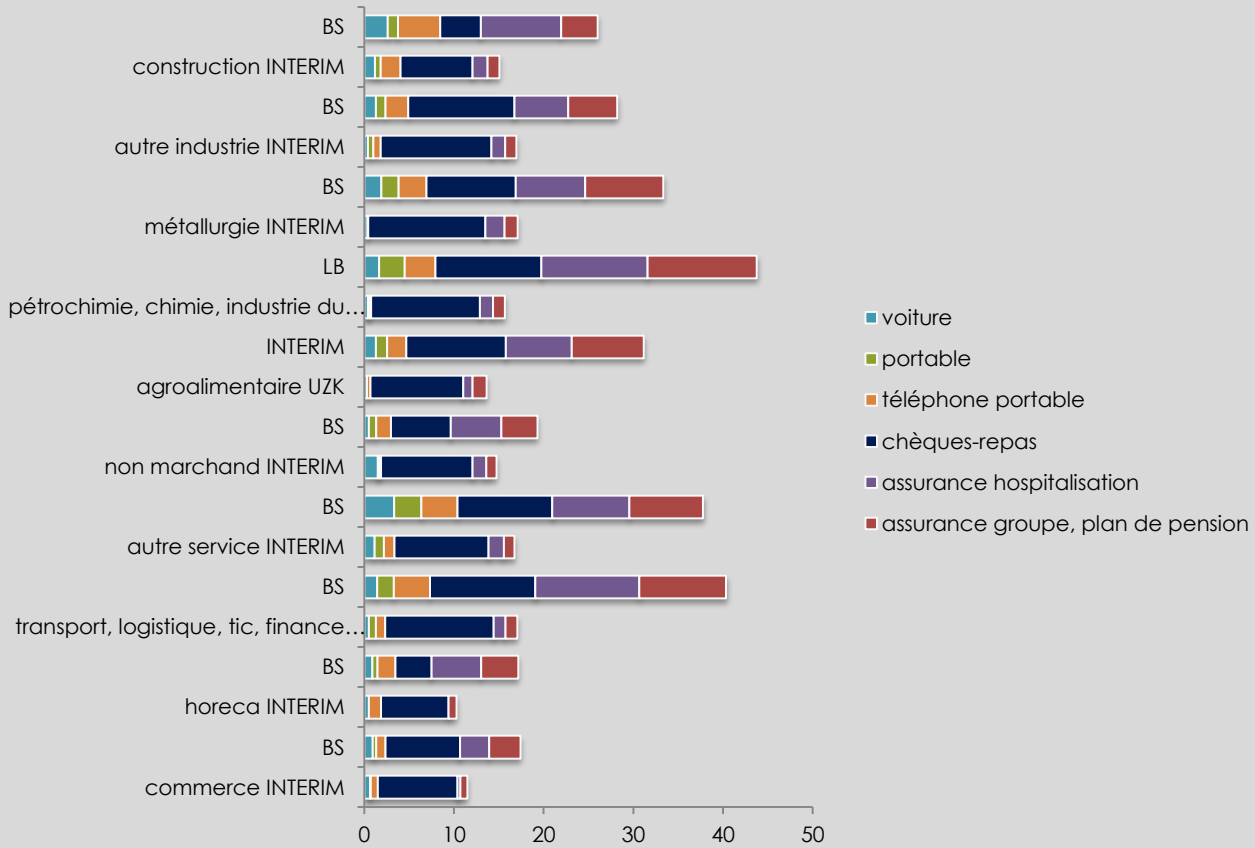
Avantages par rapport au Baromètre des salaires

Le package salarial est principalement complété par des chèques-repas (65 contre 58%). L'assurance groupe (7 contre 44%) ou l'assurance hospitalisation (8 contre 47%) sont rares (uniquement pour les professions intellectuelles).



"je devais travailler chaque samedi et chaque dimanche et je ne recevais rien comme salaire supplémentaire, Cela devrait être prévu dans la loi ...! Ils étaient ouverts tous les jours fériés rien que le salaire normal , le même que si tu étais resté chez toi à la maison ce jour férié là. Le remboursement de mes frais de voiture sont également beaucoup trop bas , Il devrait y avoir plus de controle et de changement dans ce domaine!"

La part d'avantages octroyés sur un package de six est identique uniquement dans les secteurs où ces avantages sont également rarement octroyés aux autres travailleurs.





CHAPITRE 10

SATISFACTION PAR RAPPORT À LA MISSION D'INTÉRIM

Satisfaction par rapport à la dernière mission d'intérim

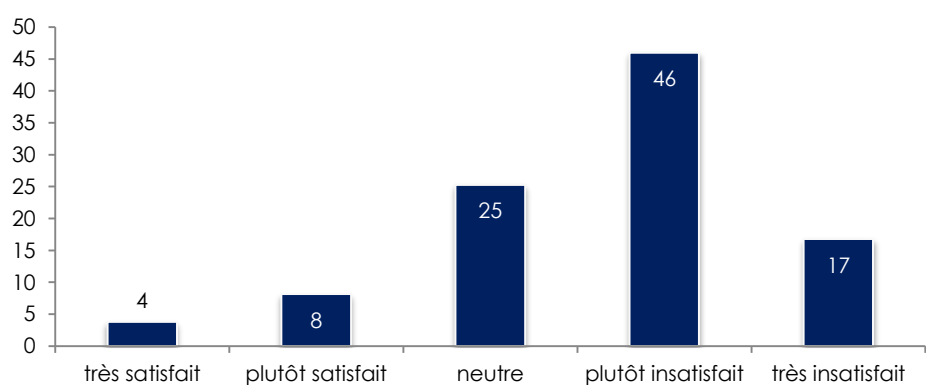
😊 63%

des intérimaires sont de manière générale plutôt satisfaits ou très satisfaits de leur dernière mission d'intérim.

☹️ 12%

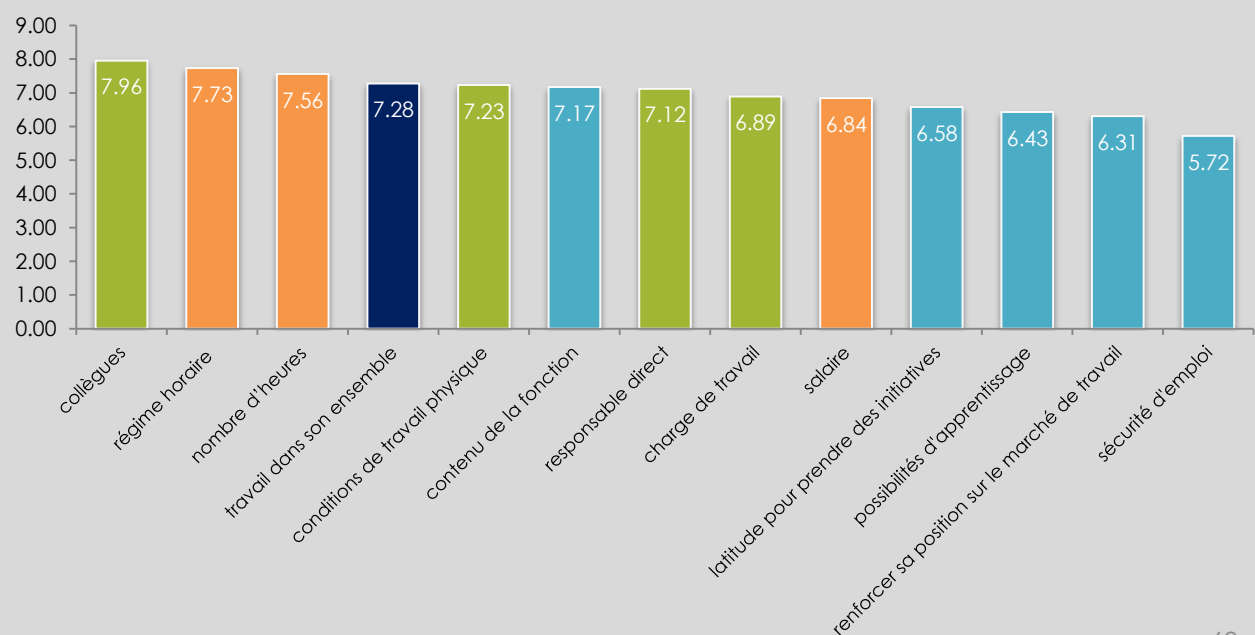
d'entre eux sont mécontents ou plutôt mécontents.

Satisfaction par rapport au travail dans son ensemble (%)



En ce qui concerne les aspects spécifiques du travail, ceux qui satisfont le plus les intérimaires sont les collègues, suivis par le régime horaire et le nombre d'heures de travail à prester. Les aspects qui les satisfont le moins sont la sécurité d'emploi, la mesure dans laquelle l'intérim renforce leur position sur le marché du travail et les possibilités d'apprentissage.

Satisfaction par rapport aux aspects de la dernière mission d'intérim (note sur 10)



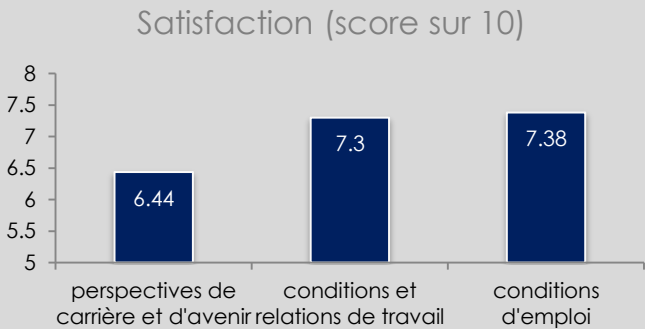
Satisfaction par rapport à sa dernière mission d'intérim

Les aspects du travail sondés ont été classés en trois catégories sur la base d'une analyse factorielle varimax. La première catégorie contient des aspects ayant trait à la carrière et aux perspectives d'avenir de l'intérimaire, comme le renforcement de sa position sur le marché du travail, les possibilités d'apprentissage, la sécurité d'emploi, etc. La deuxième catégorie concerne les conditions de travail et les relations de travail comme la satisfaction par rapport aux collègues ou au responsable direct ainsi que la charge de travail. Dans la troisième catégorie, on trouve les conditions d'emploi, dont le nombre d'heures de travail, le régime horaire et le salaire.

Il convient avant tout de souligner qu'on ne retrouve pas les quatre facteurs typiques (contenu de la fonction, conditions d'emploi, conditions de travail et relations de travail) que l'on obtient généralement lors des enquêtes concernant les travailleurs belges ou flamands (Stativaria, 2006). Comme nous le constatons ici, les intérimaires sont un groupe très spécifique qui se distingue clairement des autres travailleurs par différents aspects. La dimension 'carrière et perspectives d'avenir' est une nouvelle dimension. Elle correspond toutefois fortement à la réalité quotidienne des intérimaires. Une majorité des intérimaires préféreraient travailler sous contrat fixe. Par conséquent, il n'est pas surprenant que des aspects tels que le 'renforcement de la position sur le marché du travail', la 'sécurité d'emploi', les 'possibilités d'apprentissage' soient des éléments importants aux yeux des intérimaires et apparaissent comme une dimension en soi. Les travailleurs engagés sous contrat définitif sont généralement moins sensibles à ces aspects. Chez les intérimaires, les dimensions 'relations de travail' et 'conditions de travail' font partie d'une seule et même dimension.

Aspect du travail		Pas satisfaits (%)		Satisfaits (%)	Score moyenne (sur 10)
Carrière et perspectives d'avenir	Renforcement de la position sur le marché du travail	13		56	6,44
	Sécurité d'emploi				
	Possibilités apprentissage				
	Contenu de la fonction				
	Latitude pour prendre des initiatives				
Relations de travail et conditions de travail	Collègues	5		75	7,30
	Conditions de travail physique				
	Charge de travail				
	Responsable direct				
Conditions de l'emploi	Régime horaire	5		77	7,38
	Nombre d'heures				
	Salaire				

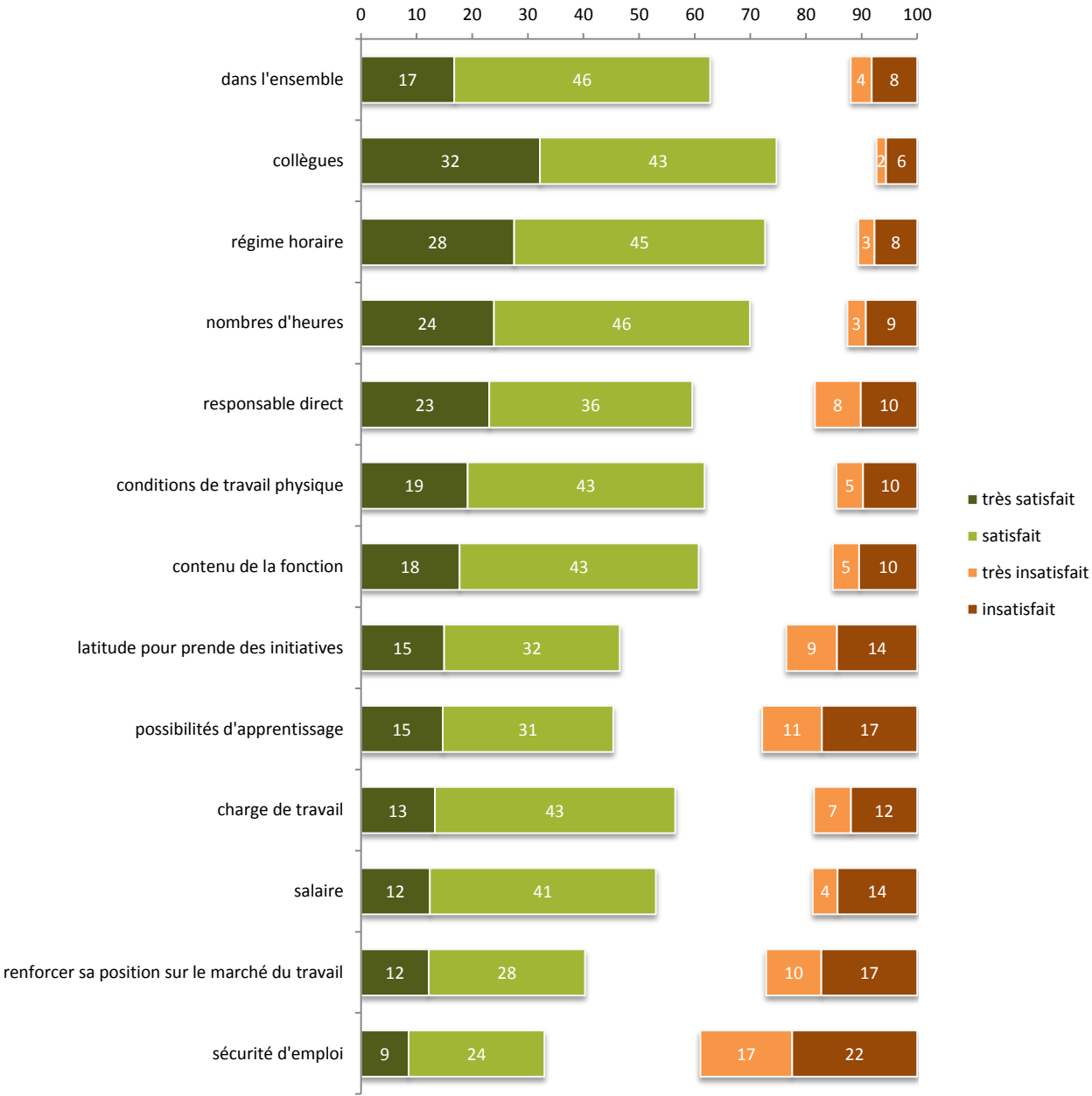
Ce sont les conditions d'emploi qui satisfont le plus (7,38 sur 10) les intérimaires. À l'inverse, ce qui les satisfait le moins, ce sont les aspects liés à leur carrière et à leurs perspectives d'avenir.



Satisfaction par rapport aux aspects de la dernière mission d'intérim

- Malgré l'importante flexibilité qui est parfois demandée aux intérimaires en termes de régime horaire et d'horaire, une grande majorité d'entre eux se disent (très) satisfaits de leur régime horaire.
- On constate par contre un fort mécontentement par rapport à certains aspects liés au travail. 39% des intérimaires se disent (très) insatisfaits de la sécurité d'emploi. Le salaire et la précarité salariale qui en découle sont par ailleurs des aspects assurément importants aux yeux des intérimaires.
- On relève par ailleurs un plus grand mécontentement par rapport aux aspects liés à l'évolution (possibilités d'apprentissage, 28%) et au renforcement de la position sur le marché du travail (37%).

Satisfaction par rapport aux aspects de la dernière mission d'intérim (%)



Quels sont les aspects du travail qui sont déterminants pour la satisfaction des intérimaires?

Les trois dimensions « carrière et perspectives d'avenir », « conditions de travail et relations de travail » et « conditions d'emploi » ont toutes les trois un impact considérable et positif sur la satisfaction par rapport à la mission d'intérim en général.

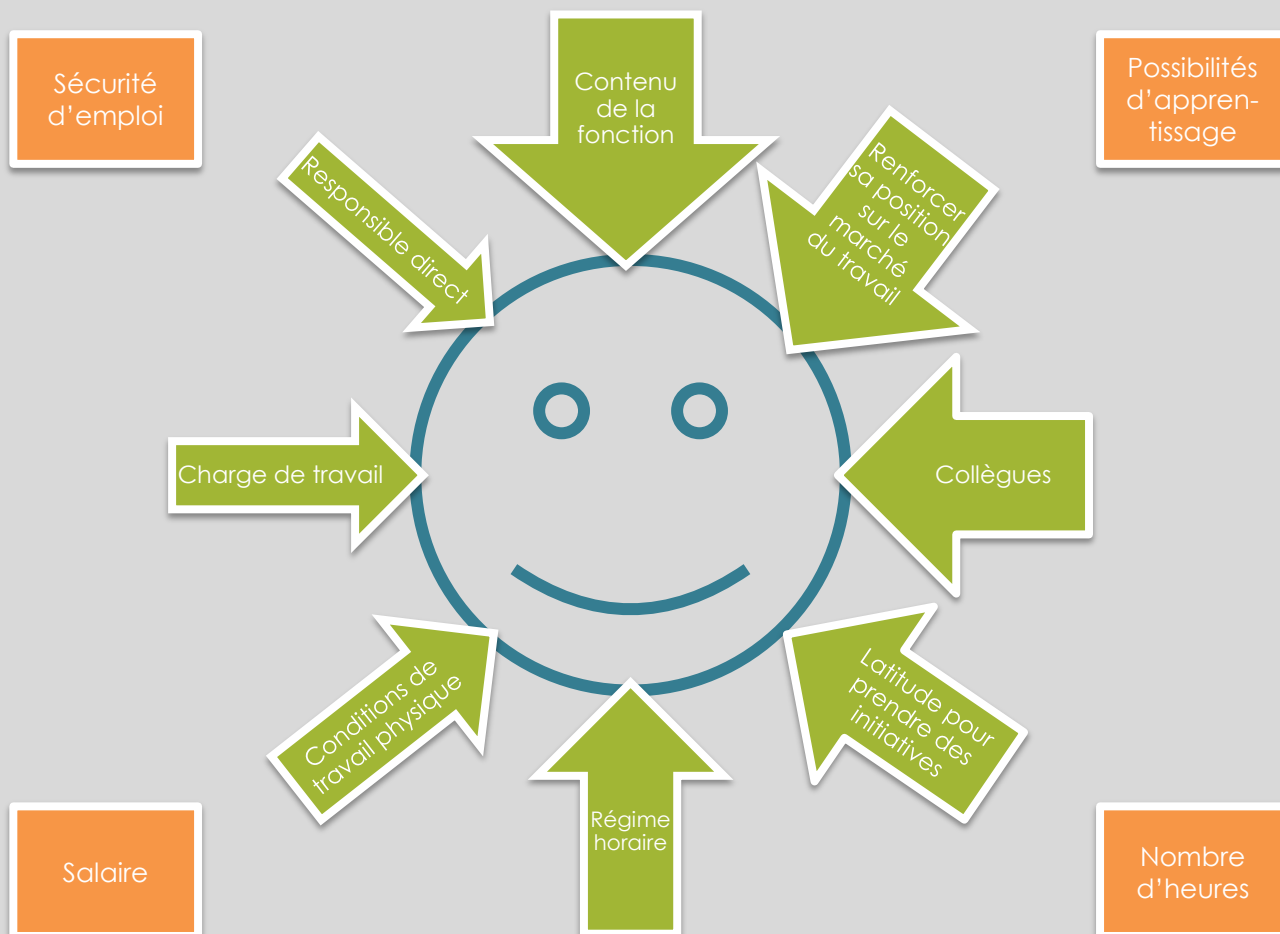
Ce sont les possibilités de carrière qui influencent le plus fortement la satisfaction générale. Les intérimaires plus contents de leurs conditions de travail et de leurs relations de travail sont également plus satisfaits de leur emploi intérimaire de manière générale. De plus, dans une moindre mesure, mais néanmoins positive, c'est la satisfaction par rapport aux conditions d'emploi qui détermine la satisfaction générale.

Un examen de chacun des différents aspects du travail nous permet d'obtenir une vision détaillée.

Les aspects qui influencent le plus fortement et positivement la satisfaction par rapport au travail intérimaire est la satisfaction par rapport au contenu de la fonction, puis à la mesure dans laquelle le travail renforce la position de l'intérimaire sur le marché de l'emploi.

Les collègues, la latitude dont on dispose pour prendre des initiatives, le régime horaire, les conditions de travail physique, la charge de travail et le responsable direct ont également un impact positif et significatif sur la satisfaction générale.

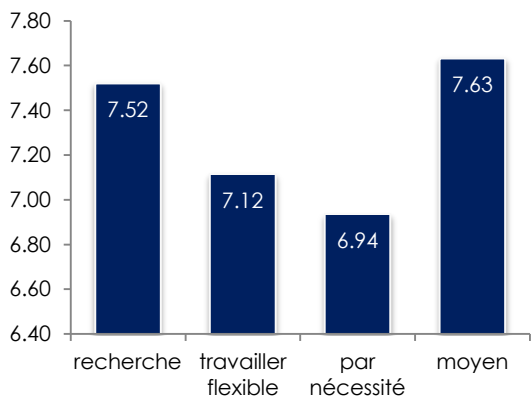
Cependant, la sécurité d'emploi, les possibilités d'apprentissage, le nombre d'heures de travail et le salaire n'ont pas d'impact significatif sur la satisfaction générale.



Satisfaction des différents catégories d'intérimaires

La satisfaction des intérimaires dépend des raisons pour lesquelles ils optent pour le travail en intérim. La satisfaction par rapport aux différents aspects du travail varie en fonction des catégories d'intérimaires.

Satisfaction par rapport au mission d'intérim dans l'ensemble (note sur 10)

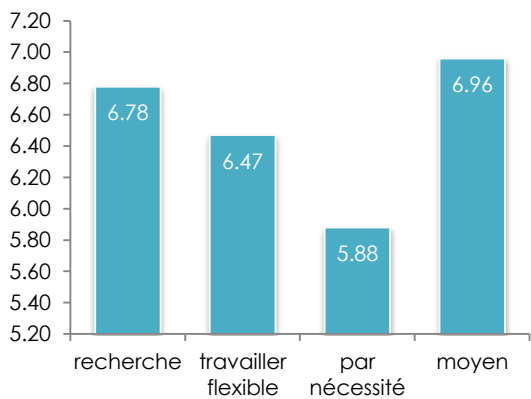


En ce qui concerne la satisfaction par rapport au travail intérimaire dans son ensemble, nous constatons que les personnes qui travaillent en intérim en vue de trouver un emploi stable sont les plus satisfaites. Les personnes qui travaillent en intérim par nécessité sont les moins satisfaites. En deuxième place au niveau de la satisfaction, on trouve les travailleurs intérimaires qui considèrent l'intérim comme un moyen d'explorer le marché en vue de décrocher un emploi approprié.

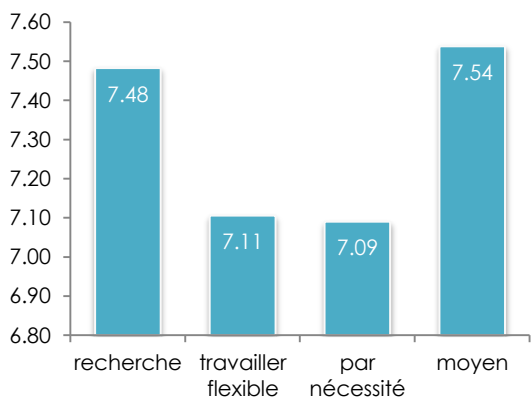
Nous observons la même tendance quant aux trois dimensions de la satisfaction. Les différences entre les intérimaires qui travaillent en intérim en vue de trouver un emploi stable ou en vue d'explorer le marché et de décrocher un emploi fixe sont négligeables. Le même constat vaut pour les différences entre les intérimaires qui travaillent en intérim par nécessité et les intérimaires qui choisissent l'intérim pour sa flexibilité.

Il est frappant de voir ici qu'il n'existe pas de différence substantielle en termes de satisfaction entre ceux qui choisissent volontairement de travailler en intérim et ceux qui le font par nécessité et pour qui la question de la liberté de choix ne se pose pas du tout. Ceci permet de penser que ce n'est pas le libre choix de ce travail qui influence la satisfaction, mais que d'autres aspects jouent un rôle plus important.

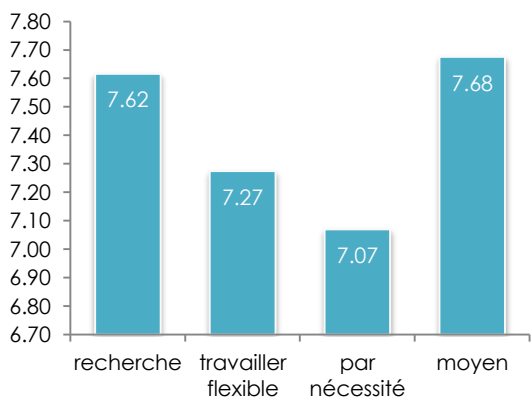
Satisfaction par rapport au carrière et perspectives d'avenir (note sur 10)



Satisfaction par rapport aux conditions et relations de travail (note sur 10)



Satisfaction par rapport aux conditions d'emploi (note sur 10)



Différents niveaux de satisfaction chez les intérimaires



Secteur

Les intérimaires actifs dans le secteur du bâtiment sont ceux qui sont les plus satisfaits de leur carrière et de leurs perspectives d'avenir ainsi que de leurs conditions de travail et de leurs relations de travail. De manière générale, le niveau de satisfaction des intérimaires par rapport à leur travail est au plus haut niveau lorsqu'ils travaillent dans le secteur des services non marchands. Ce sont les conditions d'emploi qui satisfont le plus les intérimaires actifs dans la pétrochimie et l'industrie chimique. D'autre part, les intérimaires de l'horeca sont ceux qui sont les moins satisfaits de leur travail en intérim de manière générale, ainsi que de leur carrière et de leurs perspectives d'avenir, de leurs conditions de travail et de leurs relations de travail et de leurs conditions d'emploi.



Taille de l'entreprise

La taille de l'entreprise joue un rôle important dans la satisfaction par rapport aux conditions d'emploi, aux conditions de travail et aux relations de travail. Lorsque l'entreprise emploie plusieurs travailleurs, les intérimaires sont plus satisfaits de leurs conditions d'emploi, de leurs conditions de travail et de leurs relations de travail.



Nombre d'intérimaires au sein de l'entreprise

Les entreprises qui emploient plusieurs intérimaires suscitent moins la satisfaction des travailleurs temporaires sur le plan de la carrière et des perspectives d'avenir.



Âge

Les intérimaires âgés (plus de 45 ans) sont plus satisfaits de leur carrière et de leurs perspectives d'avenir. Les intérimaires de 25 à 34 ans sont ceux qui sont les moins satisfaits de ces aspects du travail.



Profession

Les ouvriers non qualifiés et semi-qualifiés sont les moins satisfaits de leur carrière et de leurs perspectives d'avenir. Les ouvriers qualifiés, par contre, sont les plus satisfaits à cet égard.



Travailleurs jetables

L'une des frustrations les plus fréquemment exprimées par les intérimaires est le sentiment et l'impression d'être traité comme un travailleur de seconde zone : un travailleur qui est engagé par l'entreprise lorsqu'on a besoin de lui, qui doit faire preuve d'une grande flexibilité et qui doit travailler dans des conditions parfois difficiles d'une part, et un travailleur qui est à nouveau mis de côté par l'entreprise lorsqu'elle n'a plus besoin de lui d'autre part. Les intérimaires ont souvent le sentiment d'être regardés de haut par les travailleurs permanents et de devoir effectuer le 'sale boulot', les tâches désagréables que les travailleurs permanents ne veulent (ou ne préfèrent) pas faire.

"

"J'espère vraiment qu'on va faire quelque chose pour que les intérimaires travaillant dans les usines ne soient plus considérés/traités comme des déchets du système. Nous sommes les nouveaux esclaves du marché du travail."

"

"J'espère que cette étude pourra déboucher sur une plus forte réglementation du travail intérimaire. La finalité initiale de l'intérim était de remédier aux absences de courte durée, mais selon moi, on l'utilise de plus en plus, et ce surtout sous le prétexte que nous vivons une période économique difficile, afin de profiter d'une main-d'œuvre bon marché."

"Les intérimaires sont utilisés pour absorber le volume de travail pendant les périodes de congés et de pics d'activité, généralement selon des horaires de travail très flexibles et sans aucun respect de l'individu ou de la vie sociale de ces personnes. Lorsqu'on n'a plus besoin d'eux, on les jette à la poubelle."

"Le travail intérimaire est une forme structurelle d'exploitation. Vous êtes de toute façon un travailleur de seconde zone puisque vous n'êtes pas un travailleur permanent. On vous confie toutes les tâches que les travailleurs permanents – et donc privilégiés – ne veulent pas faire. En plus, le personnel permanent – et le management également – regardent les intérimaires de haut : vous n'avez pas d'emploi stable, eux bien. Vous êtes donc forcément responsable de cette situation, ce qui, à leurs yeux, justifie le fait de traiter les intérimaires comme des travailleurs de seconde zone. Ce processus n'est pas vraiment conscient (et tout le monde n'y participe pas). Il s'agit plutôt d'un mécanisme quelque peu sous-jacent dont peu de personnes ont conscience, mais que beaucoup appliquent de façon inconsciente, d'après moi. Mon opinion : on travaille en intérim toujours par nécessité, jamais par choix. En ce qui me concerne en tout cas."

"En tant qu'intérimaire, vous êtes totalement à la merci de l'entreprise. Les agences d'intérim ne s'empressent pas non plus d'intervenir par peur de perdre leur client ! Si vous critiquez, vous prenez la porte. Un point, c'est tout !"

"En tant que travailleur intérimaire, vous n'êtes de manière générale rien de plus qu'un produit jetable. Il faut que cela change. Les lois existent, mais il n'y a aucun contrôle. Mon dernier employeur m'a fait lanterner pendant des mois. On m'a constamment fait miroiter que j'obtiendrais un contrat fixe. Il était très content de moi. Mais au moment crucial, je me suis fait rouler dans la farine."

Égalité de traitement avec les travailleurs permanents

De nombreux intérimaires déclarent que l'entreprise ne les traite pas de la même façon que les travailleurs permanents qui font le même travail qu'eux.

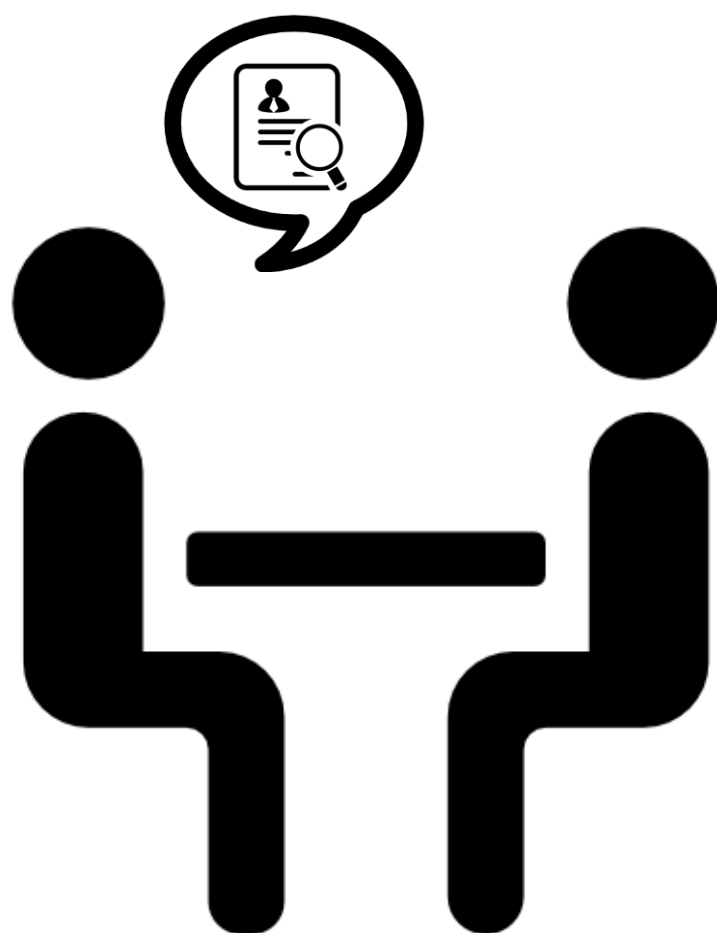
À cet égard, il s'agit généralement de différences en termes de salaire et autres avantages comme les écochèques, le remboursement des frais, etc. Néanmoins, selon la loi, un intérimaire doit percevoir les mêmes avantages et le même salaire qu'un travailleur permanent débutant affecté aux mêmes tâches.

Sur le plan de la compensation des heures supplémentaires, de la participation à des formations, etc., ces intérimaires constatent également qu'ils ne sont pas traités de la même façon que leurs collègues sous contrat permanent.

“Cela fait déjà quatre ans que je travaille comme intérimaire au sein de la même entreprise. Je fais exactement le même boulot que les travailleurs permanents, mais mon salaire est moindre, je ne bénéficie pas de nombreux avantages extralégaux, j'ai moins de jours de vacances et je n'ai pas de bonus.”

“Sur le terrain, les différents facteurs d'inégalité entre les travailleurs permanents et les intérimaires sont très marqués dans de nombreux domaines. Lorsqu'on preste un nombre trop important d'heures, ce nombre est toujours revu à la baisse pour le faire correspondre au nombre d'heures qui doivent officiellement être prestées. L'intérimaire perd donc ces heures supplémentaires. Les travailleurs peuvent accumuler les heures supplémentaires et les convertir en jours de vacances. Les travailleurs sous contrat fixe ont la possibilité de contrôler leur nombre d'heures via un programme. Les intérimaires doivent comptabiliser leurs heures manuellement. Lorsque l'employeur organise une fête/réception, seuls les travailleurs permanents sont invités. Les intérimaires doivent prendre un jour de vacances ou un congé sans solde. Les travailleurs permanents sont indemnisés à 100% pour les frais de transport public. Les intérimaires ne sont indemnisés qu'à concurrence de 60% pour les transports en commun. Les formations sont exclusivement réservées au personnel de l'entreprise ; on n'investit pas dans les intérimaires. Sur le terrain aussi, on constate des différences entre les collègues engagés sous contrat fixe et les collègues intérimaires. On ne leur communique que le strict minimum, mais il n'y a aucune intégration au groupe.”

“C'est la première fois que j'ai obtenu des écochèques par l'intermédiaire de l'entreprise elle-même. Auparavant, je ne savais pas que nous avions les mêmes droits que le personnel permanent de l'entreprise en question!”



PARTIE 4

AGENCES D'INTÉRIM

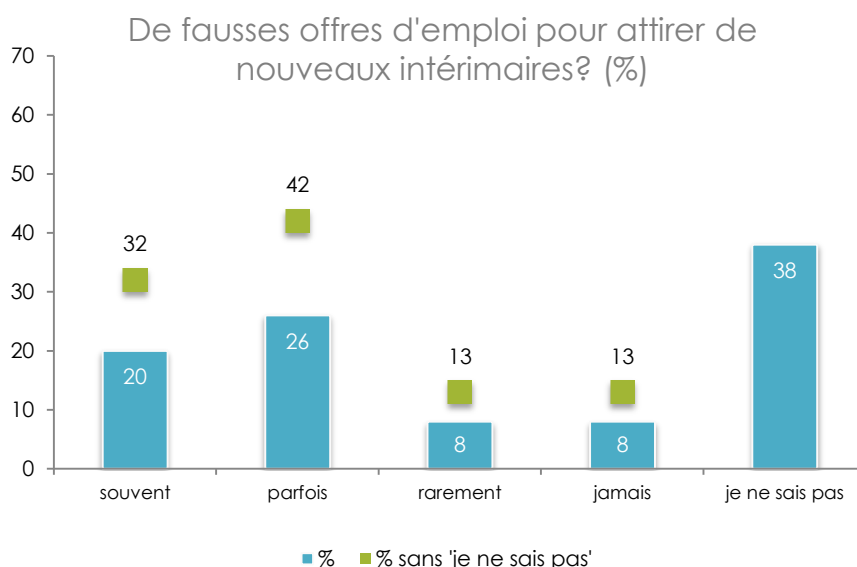


CHAPITRE 11

LES AGENCES D'INTÉRIM ET LEURS PRATIQUES

Fausses offres d'emploi en vue d'attirer des candidats potentiels

- 46% des intérimaires déclarent que les agences d'intérim utilisent de fausses offres d'emploi pour attirer de nouveaux intérimaires et les inscrire dans leur base de données.
- 38%, soit 926 intérimaires, disent ne pas être au courant.
- Parmi ceux qui pensent que de fausses offres d'emploi sont utilisées (1406 intérimaires), pas moins de 74% déclarent que les agences d'intérim font souvent ou parfois usage de fausses offres d'emploi.



"[...] que toutes les agences d'intérim ne tiennent pas leurs promesses, sans parler des offres d'emploi publiées en ligne, mais qui n'existent pas dans la réalité. Vous postulez, on vous contacte pour que vous passiez à l'agence vous inscrire et, sur place, on vous dit que le poste a déjà été pourvu ou qu'ils doivent d'abord examiner les possibilités. Bref, ce ne sont souvent que de belles promesses. On pourrait croire que les agences touchent de l'argent pour chaque inscription!"

"Les agences d'intérim affichent énormément d'offres d'emploi à leur vitrine, mais lorsque vous poussez la porte pour décrocher un job, on vous dit : "Non, Monsieur, il fait calme pour le moment.""

"Les agences d'intérim utilisent souvent de fausses offres d'emploi uniquement dans le but d'attirer des personnes à inscrire. On vous téléphone aussi pour vous attirer. »
« Le syndicat devrait s'atteler en priorité à contrôler les offres d'emploi fictives que les agences d'intérim publient pour attirer des candidats et plaider en faveur d'une loi en la matière."

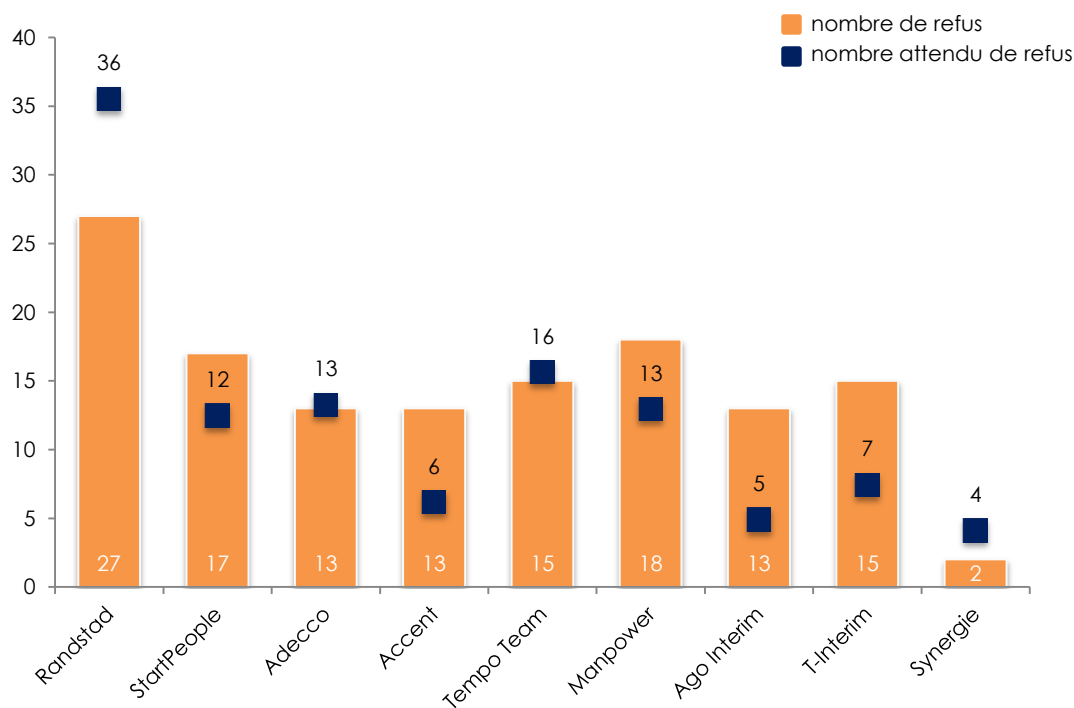
"Je tiens aussi à souligner le fait que les agences d'intérim publient effectivement de fausses offres d'emploi, notamment sur le site du VDAB, pour augmenter le nombre d'inscriptions, surtout en fin d'année. Pour atteindre leurs objectifs, sans doute ? Avant (jusqu'à l'an 2000 environ), on me téléphonait régulièrement et j'avais le choix entre plusieurs missions. Maintenant, vous devez appeler vous-même. On vous renvoie alors vers le site Internet ou bien le poste a déjà trouvé preneur alors même qu'il vient d'être publié sur le site."

Quelles sont les agences d'intérim qui refusent des candidats?

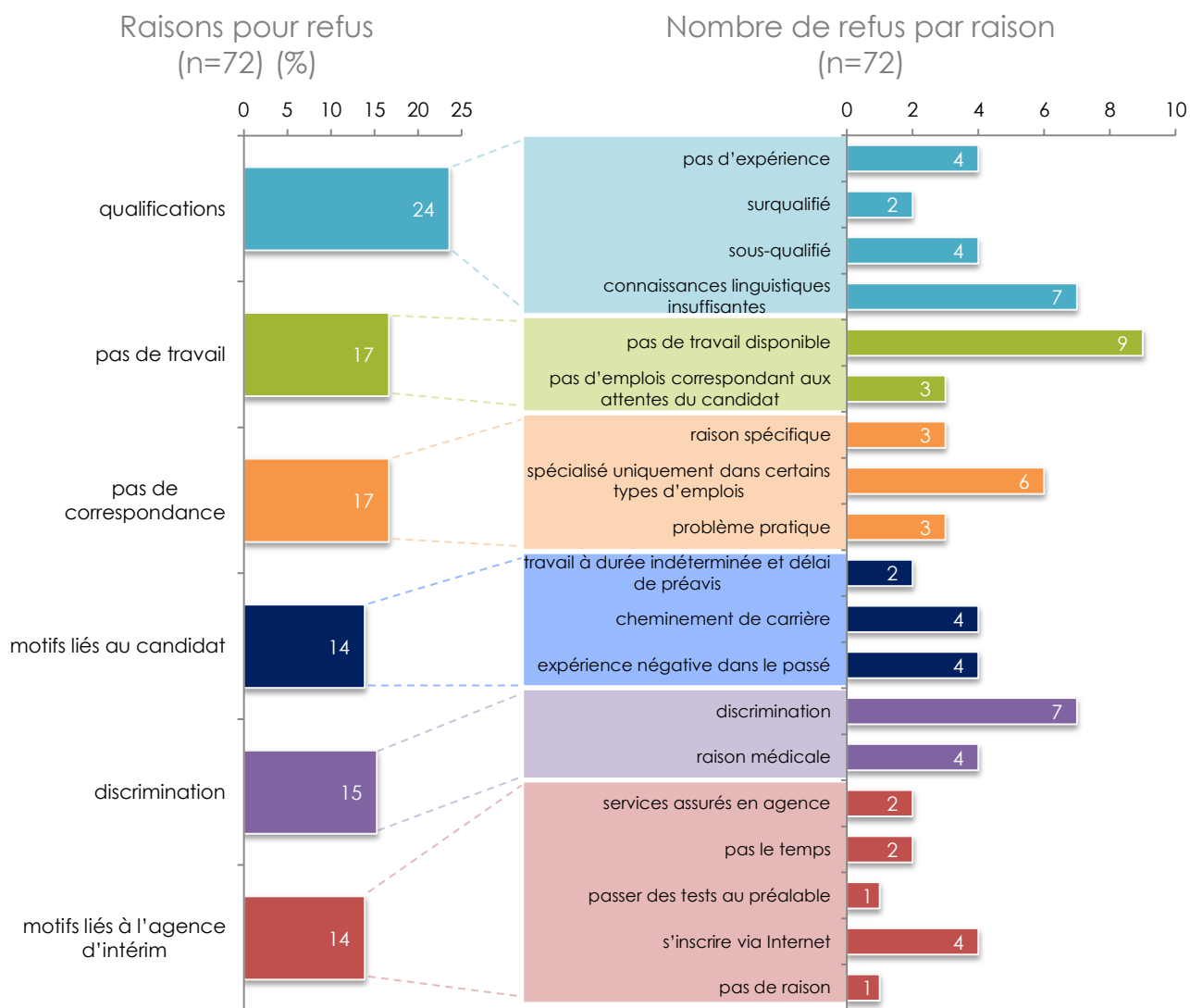
5% des intérimaires ont récemment essuyé un refus de la part d'une agence d'intérim.

- 5% des intérimaires interrogés (= 114 personnes) déclarent qu'une ou plusieurs agences ont récemment refusé de les inscrire comme personne à la recherche d'une mission d'intérim. Il s'agit d'une proportion limitée d'intérimaires. Ceci prouve que ces refus ne sont pas une pratique généralisée, ce qui n'enlève rien au fait que cela arrive tout de même de temps à autre.
- Au total, les intérimaires ont cité 158 agences d'intérim ayant refusé leur inscription. Certains intérimaires ont cité plusieurs agences.
- Les agences les plus mentionnées sont Randstad, Manpower et StartPeople, citées respectivement 27 fois, 18 fois et 17 fois.
- Ces chiffres peuvent toutefois donner une image biaisée de la situation étant donné que certaines agences ont une part de marché beaucoup plus importante que d'autres et que, par conséquent, on pourrait s'attendre à un nombre plus important de refus. Le schéma présente le nombre de refus et le nombre attendu de refus (calculé sur base de la part de marché).
- Il convient de noter que Randstad se situe bien en deçà du nombre attendu de 36 refus.
- D'autre part, Accent et Ago Interim refusent deux fois plus souvent un candidat qu'on ne pourrait s'y attendre sur base de leur part de marché.

Nombre de refus et nombre attendu de refus



Pour quelle raison refuse-t-on un candidat?



Les raisons pour lesquelles une agence d'intérim refuse l'inscription d'un candidat sont très diverses. Les motifs les plus cités ont trait aux qualifications de l'intérimaire. À cet égard, les raisons les plus invoquées sont principalement une connaissance insuffisante du néerlandais ou du français ou le non-bilinguisme. Par ailleurs, les agences d'intérim justifient fréquemment ce refus par l'absence de travail ou de postes disponibles dans le secteur ou dans les types de fonctions recherchés par le candidat ou pour lesquels le candidat est formé. De même, les agences d'intérim invoquent régulièrement l'absence de correspondance entre les postes qu'elles proposent et le candidat, et ce pour des raisons spécifiques ou parce que l'agence d'intérim ne se concentre que sur un certain type de postes ou sur un secteur spécifique.

- **Connaissances linguistiques insuffisantes:** Mes connaissances en français étaient insuffisantes.
- **Pas d'emplois correspondant aux attentes du candidat:** Ils n'avaient pas d'offres d'emploi correspondant à mon CV alors que mes compétences et mes formations me permettent de travailler dans presque tous les secteurs.
- **Raison spécifique:** pas de permis de conduire, à la recherche d'un emploi à 4/5e temps
- **Problème pratique:** Parce que c'est l'agence qui m'a placé chez mon employeur actuel et qu'elle ne veut pas me trouver un (autre) travail.
- **Cheminement de carrière:** J'ai trop de jobs intérimaires à mon actif et les agences pensent qu'on m'a mis à la porte partout.
- **Expérience négative dans le passé:** Parce qu'une fois, je ne me suis pas présenté chez un employeur. Vous êtes inscrit, mais c'est toujours négatif.
- **Discrimination:** trop vieux, couleur de peau
- **Raison médicale:** enceinte, J'avais signalé que je souffrais de troubles bipolaires.












CHAPITRE 12

SATISFACTION PAR RAPPORT AUX AGENCES D'INTÉRIM

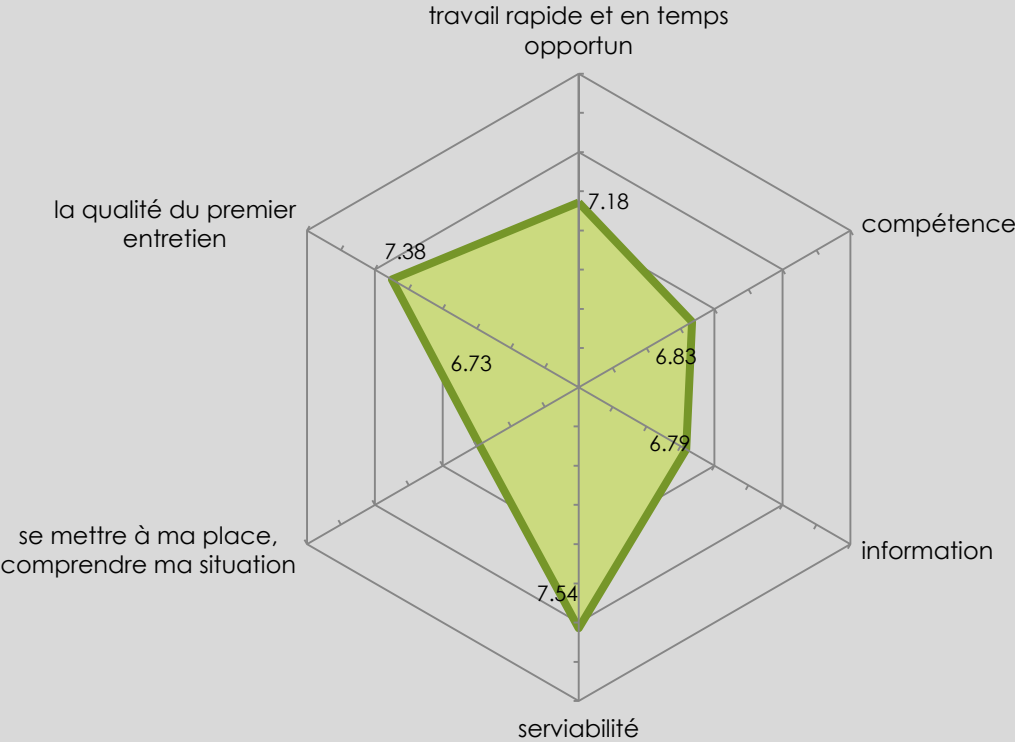
Par quelles agences d'intérim les intérimaires sont-ils engagés?

Il existe un très large éventail d'agences d'intérim. Lors de l'enquête, les intérimaires ont cité pas moins de 73 agences d'intérim auprès desquelles ils effectuent leur mission actuelle ou ont effectué leur dernière mission. Toutefois, bon nombre de ces agences d'intérim ne sont que de petits acteurs sur le marché. Les neuf agences d'intérim les plus citées ainsi que leur part de marché sont indiquées ci-dessous calculé sur base des effectifs et du chiffre d'affaires (CSC, 2012). Ces neuf agences les plus citées sont également les agences d'intérim ayant la plus grande part de marché en Belgique. Leader du marché, Randstad dépasse largement les autres.

Part de mission récente		Part de marché (CSC,2012)
18,1%		22,5%
8,0%		8,0%
7,8%		8,4%
7,2%		3,5%
6,6%		9,9%
4,8%		8,2%
4,6%		3,1%
4,6%		4,7%
4,4%		2,6%
34%	Autres agences d'intérim	28,8%

7,09/10

En moyenne, les intérimaires attribuent une note de 7,09 sur 10 à leur agence d'intérim pour le service de manière générale.



Satisfaction

En moyenne, les intérimaires attribuent une note de 7 sur 10 à leur agence d'intérim pour le service. Ce sont la serviabilité (7,5) et la qualité du premier entretien (7,4) qui enregistrent les scores les plus élevés. Les agences d'intérim font moins bien sur le plan de l'empathie (6,7) et de la transmission d'informations (6,8). (Stativaria, 2006; Leenders, 2001).

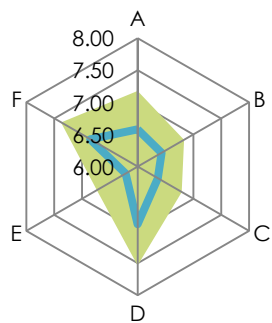
Service	Note moyenne sur 10
Service de manière générale	7,09
Serviabilité	7,54
La qualité du premier entretien (prise de contact, candidature)	7,38
Travail rapide et en temps opportun (rendez-vous, questions)	7,18
Compétence	6,83
Information	6,79
Se mettre à ma place, comprendre ma situation	6,73

Le bulletin des agences d'intérim

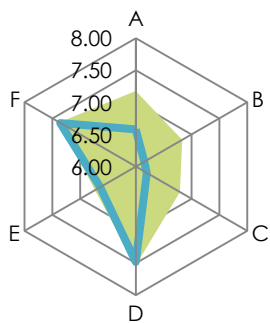
Les schémas donnent un aperçu de l'évaluation du service au travers de six aspects des neuf agences les plus citées (au moins 100 fois) par des intérimaires. La satisfaction du service en général est aussi présentée.

StartPeople enregistre de manière générale les moins bons résultats, suivi de Synergie et d'Accent. Tempo Team, T-Interim, Randstad et Ago Interim obtiennent les meilleurs scores sur le plan du service général. Toutefois, les écarts entre les agences sont souvent minimes et négligeables (CSC Dossier, 2012; Stativaria, 2006).

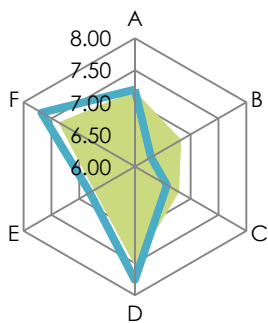
StartPeople (6.54)



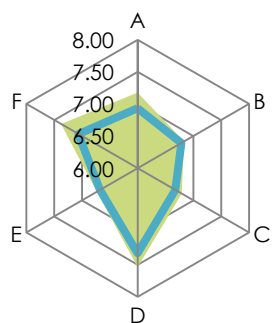
Synergie (6.71)



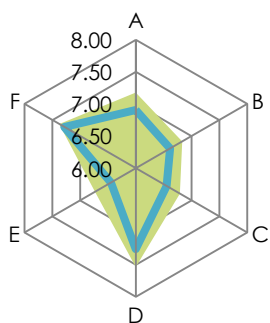
Accent (6.83)



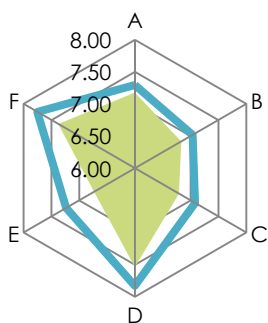
Adecco (6.94)



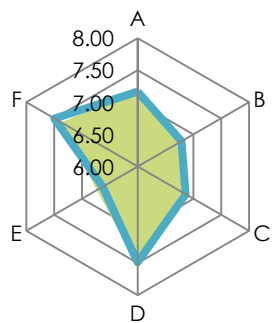
Manpower (7.08)



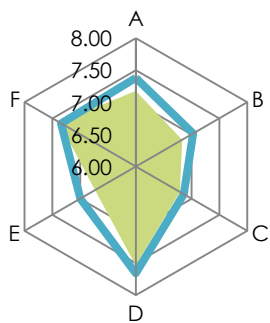
Ago Interim (7.21)



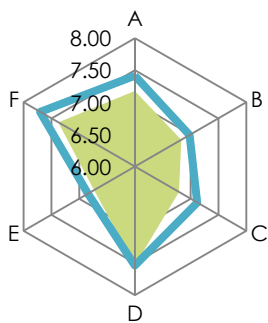
Randstad (7.22)



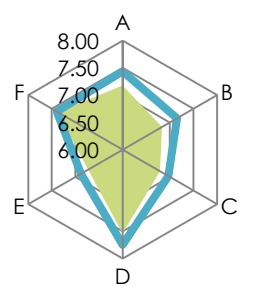
T-Interim (7.22)



Tempo Team (7.37)



Autres agences d'intérim (7.25)



- A = travail rapide et en temps opportun (rendez-vous, questions)
 - B = compétence
 - C = information
 - D = serviabilité
 - E = se mettre à ma place, comprendre ma situation
 - F = la qualité du premier entretien
- Satisfaction moyenne
— Satisfaction par rapport au agence d'intérim

Satisfaction vis-à-vis du service

Ce sont les six autres aspects de la satisfaction vis-à-vis du service qui sont déterminants pour la satisfaction générale. La satisfaction vis-à-vis des différents aspects du service a donc toujours un effet positif (et supplémentaire) sur la satisfaction générale vis-à-vis du service proposé par l'agence d'intérim. Cela signifie qu'au fur et à mesure qu'on est plus satisfait, par exemple de l'amabilité vis-à-vis des clients, on est également plus satisfait de la prestation de service en général.

L'augmentation de la satisfaction vis-à-vis des aspects de la prestation de services fera donc également augmenter la satisfaction générale vis-à-vis du bureau d'intérim.

La satisfaction du travail rapide et dans les temps exerce le plus grand impact sur la satisfaction générale, suivie par la satisfaction de l'expertise des travailleurs, la qualité du premier entretien, la sensibilité des collaborateurs par rapport à la situation du travailleur intérimaire et la satisfaction du client. La satisfaction vis-à-vis de l'information délivrée a l'impact le plus faible, mais toujours positif, sur la satisfaction générale vis-à-vis du service du bureau d'intérim.

Différents niveaux de satisfaction

On note des différences en termes de satisfaction entre les différentes catégories d'intérimaires. Tout comme pour la satisfaction par rapport à la dernière mission d'intérim, ce sont les intérimaires qui considèrent l'intérim comme un moyen de décrocher un emploi stable et ceux qui envisagent l'intérim comme une façon d'explorer le marché et de trouver un emploi approprié qui sont les plus satisfaits du service de leur agence d'intérim de manière générale et des différents aspects de ce service. Les personnes qui choisissent de travailler en intérim pour la flexibilité ou par nécessité sont moins satisfaites des agences d'intérim. La satisfaction est fortement liée à la fréquence à laquelle l'intérimaire a déjà travaillé en intérim au cours de sa carrière. Plus on a travaillé en intérim, moins on est satisfait des agences. D'une part, cela peut être dû au fait qu'il y a un accroissement du risque de vivre une expérience négative lorsqu'on est plus souvent en contact avec les agences d'intérim. D'autre part, cela peut dénoter un processus d'aigrissement chez les intérimaires au fur et à mesure de leur carrière en intérim. Aussi, il est possible que les personnes qui travaillent à long terme en intérim soient aussi plus souvent traitées de façon négative.

Le bulletin des agences d'intérim – les doléances

Malgré les relativement bons résultats des agences d'intérim sur différents aspects du service, nous constatons toutefois que de nombreux intérimaires ont profité de cette enquête pour exprimer leurs frustrations et leurs doléances à propos des agences d'intérim. La majorité des frustrations ont trait aux éléments suivants :

- manque de connaissances et de compétence ;
- erreurs de paiement du salaire, des jours fériés, des jours de vacances, des jours de maladie, etc., et l'enregistrement des heures de travail prestées ;
- orientation commerciale peu ou non soucieuse de l'intérimaire ;
- attrait de candidats en vue de les inscrire dans leur base de données sans qu'il y ait de véritables postes vacants disponibles.

"Les agences d'intérim ne cherchent qu'à atteindre leurs quotas en accordant un contrat d'intérim à un maximum de personnes. Il leur importe peu de savoir si le travail vous plaît ou non ou si vous obtenez un contrat permanent. Parce que, une fois que vous décrochez un contrat fixe, cela ne leur rapporte plus rien."

"Certaines agences d'intérim ne donnent aucune chance aux gens de travailler. Ou elles ne se montrent nullement compréhensives à l'égard d'une personne qui vient de sortir de dépression et ne veulent dès lors plus vous aider à décrocher un emploi."

"Tout d'abord, l'agence d'intérim a rarement été capable de fournir des informations correctes concernant la maladie, les indemnités en cas d'accident sur le chemin domicile-travail, etc. Le personnel était vraiment incompetent!"

"Je trouve le fonctionnement et l'approche de la plupart des agences d'intérim pour examiner les candidatures totalement insuffisants. Certaines ne se donnent même pas la peine de poser des questions à propos de votre CV pour connaître vos compétences réelles. Certains collaborateurs d'agences d'intérim n'ont pas suffisamment de connaissances de base. Ils n'ont malheureusement pas ou peu d'empathie."

"Aussi le "contrôle du paiement" et les "salades" des agences d'intérim pour ne pas payer correctement l'intérimaire. Chacune de mes fiches de paie contenait des erreurs quant au nombre de jours ouvrés alors que mon responsable dans l'entreprise où je travaillais appelait l'agence d'intérim en ma présence pour lui communiquer mes horaires."

"Les connaissances générales en législation du travail de la plupart des collaborateurs d'agences d'intérim sont très limitées. Ils donnent de mauvais conseils."

"D'après ma longue expérience des agences d'intérim, il y a encore beaucoup de cowboys parmi elles et celles-ci remplissent donc mal leur rôle sur le marché du travail bien que le secteur soit prétendument bien réglementé."

"Davantage de contrôles des agences d'intérim ! Elles appellent les gens pour qu'ils viennent s'inscrire en vue de décrocher un emploi et le jour d'après, on n'entend plus parler d'elles ou l'emploi n'est soi-disant plus vacant ! Une pure tromperie."

"Compte tenu de l'énorme taux de rotation du personnel des agences, vous devez constamment aller "remonter votre tête" si vous voulez recevoir des propositions. Auparavant, les agences étaient ouvertes toute la journée. Maintenant, tout se fait sur rendez-vous et elles travaillent à bureaux fermés. Il est très difficile d'obtenir un feedback à la suite d'une candidature ou même après une entrevue. Les salaires sont bradés, surtout pour les missions temporaires. Les tests qu'elles veulent constamment vous faire passer ne sont pas pertinents. Il faut les repasser sans cesse parce qu'elles ont perdu les résultats, les tests ont été passés il y a un certain temps, leur système a changé, etc."

"Il est vraiment dommage que les travailleurs âgés ne soient pas toujours traités avec respect par les agences d'intérim. J'ai souvent l'impression de passer dans les agences d'intérim pour mettre leur base de données à jour. Par la suite, vous n'entendez plus parler d'elles ou l'emploi n'est plus vacant."



PARTIE 5

CONCLUSIONS

Sondage des intérimaires

- Ayant travaillé au moins 3 mois comme intérimaire
- = Intérimaires pour qui le travail intérimaire est une réalité quotidienne et leur activité principale.
- Tableau différent de celui dressé par Federgon (= tous les intérimaires, y compris ceux qui travaillent de façon très sporadique en intérim, les étudiants jobistes, etc.).
- Proportionnellement, peu d'intérimaires de l'horeca et de l'agriculture dans l'enquête. Il s'agit de secteurs utilisant probablement d'autres méthodes de travail (saisonnier) flexible.

Qui est l'intérimaire?

- Seul un petit nombre de personnes font le choix délibéré de travailler en intérim (12%).
- Une partie des intérimaires semblent envisager le travail en intérim comme un contrat hybride qui n'offre ni le statut d'indépendant ni celui de travailleur permanent.
- La majorité (68%) des personnes interrogées étaient sans emploi avant la mission d'intérim.
- Une partie des intérimaires considèrent l'intérim comme une phase temporaire et un tremplin vers un emploi stable.
- Il existe toutefois aussi un groupe non négligeable d'intérimaires plus âgés, peu qualifiés qui ont travaillé une grande partie de leur carrière en intérim. Pour ce groupe, la question de la difficulté de se constituer des droits, de l'ancienneté, etc. est beaucoup plus importante.
- Il existe différentes catégories d'intérimaires qui ont chacune leurs raisons d'exister.
 - Travailleur flexible
 - Par nécessité
 - Comme moyen de trouver un emploi stable
 - Comme moyen de trouver un emploi stable approprié

OUI, parce que ...

Contrats temporaires

- = caractéristique du travail intérimaire.
- Principalement des contrats journaliers et hebdomadaires, donc pas uniquement des contrats temporaires, mais en plus, des contrats de très courte durée également.
 - Ceci génère beaucoup d'insécurité, une faible protection et peu de possibilités de se constituer des droits.
- En outre, 35% des intérimaires sont informés de leur mission en dernière minute.

Salaires peu élevés

- Les salaires sont en moyenne 22% moins élevés que ceux des travailleurs permanents.
- Par ailleurs, les intérimaires bénéficient de beaucoup moins d'avantages complémentaires que les travailleurs engagés de façon permanente.

Faible employabilité et perspectives d'avenir limitées

- Peu de possibilités de formation. 42% des intérimaires bénéficient de maximum 1 jour de formation.
- Les formations sont surtout axées sur l'apprentissage du poste lors de l'entrée en fonction.
- Seulement 30% des intérimaires peuvent la plupart du temps suivre une formation lorsqu'ils le souhaitent.
- 36% d'entre eux travaillent sous leur niveau de qualification.
- Seuls 35% reçoivent un contrat dans l'entreprise où la mission d'intérim a été assurée ; ils sont cependant 57% à avoir reçu une promesse d'engagement lors de leur mission d'intérim.

Horaires intensifs

- Heures supplémentaires = très courantes.
- Généralement un contrat pour seulement un ou plusieurs jours par semaine, mais on travaille beaucoup plus fréquemment (et payé sous forme de salaire sans supplément). La flexibilité n'est donc pas rémunérée en supplément.

Horaires flexibles

- Plus fréquemment du travail de nuit et en soirée.
- Grande flexibilité dans les heures de travail.
- 20% des intérimaires ne sont informés qu'au dernier moment qu'ils doivent prêter des heures supplémentaires.

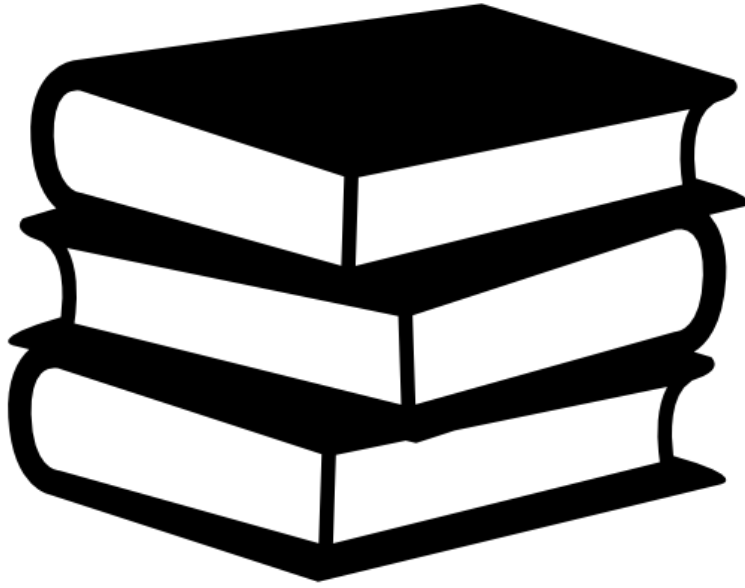
(Vandenbrande, et.al., 2012)

Les intérimaires sont-ils satisfaits?

- La satisfaction des intérimaires est déterminée dans une large mesure par les aspects intrinsèques de leur mission d'intérim (contenu de la fonction, collègues, etc.).
- Les aspects extrinsèques, comme la sécurité d'emploi et le salaire, ne semblent pas exercer d'influence importante sur la satisfaction.
- Ceux qui considèrent l'intérim comme un moyen de décrocher un emploi stable ou comme une façon d'explorer le marché en vue de trouver un emploi approprié sont plus satisfaits que ceux qui travaillent en intérim par nécessité ou par choix délibéré.
- Bon nombre d'intérimaires indiquent avoir le sentiment d'être un travailleur jetable pour les entreprises qui les emploient.
- Par ailleurs, les intérimaires déclarent également ne pas bénéficier généralement des mêmes conditions d'emploi et ne pas être traités de la même façon que les travailleurs permanents.
- Les fausses promesses de contrat sont démotivantes et décevantes pour les intérimaires.
- Les intérimaires supportent difficilement l'insécurité inhérente au travail intérimaire.
 - Les contrats journaliers ou hebdomadaires successifs n'assurent une sécurité d'emploi et une sécurité financière que pour une brève période.
 - Les intérimaires sont peu protégés en cas de maladie, par exemple, car on leur retire facilement leur mission.
 - Il leur est impossible de faire des projets à court ou long terme parce qu'on ne les informe qu'en dernière minute des moments où ils doivent travailler et du nombre d'heures à prester.
 - L'insécurité financière est aussi difficile à supporter : le fait de ne pas savoir si on aura ou non un revenu la semaine suivante.
 - La flexibilité horaire et les changements de dernière minute sont monnaie courante.
 - Il n'est assurément pas rare de devoir prester des heures supplémentaires au pied levé.

Les intérimaires sont-ils satisfaits des agences d'intérim?

- Dans l'ensemble, les intérimaires sont satisfaits des agences d'intérim. Certes, ici aussi, on relève des exceptions.
- Une mineure partie des intérimaires indiquent que des agences d'intérim utilisent de fausses offres d'emploi.
- Aussi, certains d'entre eux ont déclaré que certaines agences refusaient d'inscrire des candidats intérimaires.
- Le point le plus négatif pour les intérimaires est la mesure dans laquelle les agences d'intérim se mettent à leur place et font preuve de compréhension à leur égard.
- Les doléances des intérimaires à propos du service des agences d'intérim concernent les points suivants :
 - Manque de connaissances et de compétence des collaborateurs
 - Erreurs de paiement et problèmes liés au dossier et au contrat
 - Forte orientation commerciale des agences d'intérim qui font preuve de peu d'empathie à l'égard de l'intérimaire et forte volonté d'attirer le plus de candidats possible.



BIBLIOGRAPHIE

- Sels, L., Van der Steene, T., Van Hootegeem, G., De Witte, H., en Forrier, A. (2002). Flexibel, zeker? Bevindingen van twee jaar flexibiliteitsonderzoek. WAV Dossier – Steunpunt Werkgelegenheid, Arbeid en Vorming. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- www.acv-interim.be. De gids voor uitzendkrachten 2013. 20 vragen 20 antwoorden.
- Stativaria (2006). Vlamingen en hun opvattingen over (betaalde) arbeid. (Vanweddungen, M.). Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Administratie Planning en Statistiek.
- ACV dossier (2012). Resultaten van ACV-onderzoek naar uitzendkantoren. Citroenprijs voor Accent Jobs for People. ACV-onderzoek naar klachten uitzendkrachten. 25 November 2012.
- De Jong, J., De Cuyper, N., De Witte, H., Silla, I., and Bernhart-Oettel, C. (2009). Motives for accepting temporary employment: a typology. *International journal of manpower*, 30,3, pp. 237-252.
- Belgisch staatsblad, 28.12.2010, Ed.2. 15 December 2010. Koninklijk besluit tot vaststelling van maatregelen betreffende het welzijn op het werk van uitzendkrachten. Pp. 82480-82491.
- Federgon (2013). De modernisering van de wetgeving op uitzendarbeid. Federgon-brochure aangeboden aan klant-gebruikers. Federatie van partners voor werk. Brussel.
- Federgon (2014). Wie is de uitzendkracht – infographic. www.uitzendkracht2014.be
- De Witte, H., Sels, L., Forrier, A., Van Hootegeem, G., and Vander Steene, T. (2001). Contractuele flexibiliteit: bewuste leefstijl of bij gebrek aan beter? *Over-Werk, Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 4/2001, pp.92-97.
- Declerk, V., De Witte, H., and De Cuyper, N. (2006). Motieven voor tijdelijk werk en uitzendarbeid. Waarom accepteren tijdelijke werknemers en uitzendkrachten een ‘flexibel’ contract? *Over-Werk, Tijdschrift van het Steunpunt WAV/ Uitgeverij Acco*, 1-2/2006, pp.147-151.
- Jaarcijfers 2013. Federgon. www.federgon.be/uitzendarbeid/de-sector-in-cijfers/jaarcijfers
- Martinez, E., and Dessers, E. (2013). Uitzendkrachten. Enquête over de arbeidsomstandigheden. onderzoeksrapport 20 september 2013. ABVV.
- Vandenbrande, T., et.al. (2012). Quality of work and employment in Belgium. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2012, Wyattville Road, Dublin 18, Ireland. – www.eurofound.europa.eu
- Leenders, R. (2001). Het Servqual model. *Sigma*, pp. 1-15.
- Romainville, J.-F., & Valsamis, D. (2014). Enquête uitzendkrachten 2013. Idea Consult op verzoek van Federgon.
- Alle iconen gemaakt door [Freepik](http://freepik.com). [Flaticon](http://flaticon.com) licentie onder CC by 3.0 ([Creative Commons BY 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/))